

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Contabilidad



Una Institución Adventista

Incidencia del proceso de evaluación financiera en el índice de morosidad, de la Asociación de Microfinanzas Arariwa, Cusco – 2016

Por:

Yenny Lidia Pillco Quispe
Alex Orosco Huarancca

Asesor:

CPCC. Sandra Béjar Chávez

Lima, diciembre de 2017

Área temática: Negocios y Management

Línea de Investigación: UPEU: Finanzas

Ficha Cartográfica:

Pillco Quispe, Yenny Lidia

“Incidencia del Proceso de Evaluación Financiera en el índice de Morosidad, de la Asociación de Microfinanzas Arariwa, Cusco – 2016”/;Yenny Lidia Pillco Quispe, Alex, Orosco Huarancca

Asesora: C.P.C.C. Sandra Béjar Chávez.—Lima 2017.

96 páginas:

Tesis (Contador Público)-Universidad Peruana Unión. Facultad de Ciencias Empresariales. Escuela Profesional de Contabilidad, 2017.

Incluye: Referencias, resúmenes y anexos.

1. Evaluación Financiera, 2. Morosidad, I. Orosco Huarancca, Alex

DECLARACION JURADA DE AUDITORIA DEL INFORME DE TESIS

Yo, CPCC, Sandra Béjar Chávez (Asesora) de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Carrera Profesional de Contabilidad, de la Universidad Peruana Unión,

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: **“Incidencia del Proceso de Evaluación Financiera en el índice de Morosidad, de la Asociación de Microfinanzas Arariwa, Cusco – 2016”** constituye la memoria que presentan los bachilleres Yenny Lidia Pilco Quispe y Alex Orozco Huaranca, para aspirar al título profesional de Contador público; ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Naña, a los 28 días del mes de diciembre del año 2017.


CPCC, Sandra Béjar Chávez

Incidencia de la Evaluación Financiera en el índice de Morosidad de los socios, de la Asociación de Microfinanzas Arariwa, Cusco – 2016

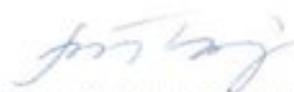
TESIS

Presentada para optar el título profesional de contador público

JURADO CALIFICADOR



Mg. Yanet Kelita Bailon Miranda
Presidente



Mg. Sinfiorano Martinez Huisa
Secretario



CPC. Adolfo William Lavallo Gonzales
vocal



Mg. Ivan Apaza Romero
vocal



CPC. Sandra Béjar Chávez
Asesor

Lima, diciembre 2017

DEDICATORIA

A: Dios:

Dedico este trabajo, por permitir que llegue a este punto de un nuevo inicio en mi carrera, haberme dado salud para lograr mis objetivos, fortalecer mi corazón, iluminar mi mente, y por haber puesto en mi camino a personas que han sido soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A mis Queridos padres : Facundo y María por ser el pilar fundamental en lo que soy, en mi educación profesional, emocional y espiritual; por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo, especialmente a mi madre quien me enseñó a salir adelante y ser perseverante en esta vida.

A mi preciosa hija; Samy Urpi: quien es mi motor y motivo de salir adelante; tu afecto y tu cariño son los detonantes de mi felicidad, de mi esfuerzo, de mis ganas de buscar lo mejor para ti. Aun a tu corta edad, me has enseñado y me sigues enseñando muchas cosas para la vida.

A mis hermanos

Raul y Giovanni por su acompañamiento incondicional, para llegar a la meta trazada.

Yenny Lidia Pillco Quispe

DEDICATORIA

A Dios por permitirme, terminar esta etapa de mi vida y darme las fuerzas necesarias en los momentos difíciles.

A quienes me enseñaron a nadar contra la corriente, mis amados padres, Isidro y Victoria por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo durante este tiempo, especialmente a mi madre quien me enseñó a perseverar.

A Vilma mi gran amor, por haber estado conmigo, por creer en mí, por su ayuda en los momentos difíciles, sobre todo por su amor.

A mis hermanas Yaneth y Doris por su apoyo incondicional.

A mis sobrinas, Evelin Estefany, Naisha Melliza y Katherine que han alegrado mi corazón.

A mis compañeros por todo esos momentos buenos y malos que pasamos juntos.

A mis amigos por estar junto conmigo, en momentos buenos y en momentos malos y por todas las experiencias vividas.

A esa persona con la que compartí alegrías, tristezas en esta etapa de mi vida, aunque creo que fueron más los momentos alegres que los tristes, te deseo lo mejor del mundo Yenny Lidia.

A los maestros, aquellos que marcaron cada etapa de nuestro camino universitario, y que me ayudaron en asesorías y dudas presentadas en la elaboración de la tesis.

Alex Orosco Huarancca

AGRADECIMIENTO

Deseamos expresar nuestro sincero agradecimiento a la Universidad Peruana Unión, donde se nos brindó la oportunidad de seguir creciendo académicamente y haber forjado una segunda carrera.

Nuestro reconocimiento al Docente y amigo Edward Morante Ríos, por sus conocimientos brindados, los cuales quedarán gravados en nuestros logros alcanzados; gracias Profesor.

Queremos agradecerle a nuestra asesora Sandra Béjar Chávez por su guía, su paciencia, apoyo, dirección y entrega, que nos permitió el logro de esta meta.

Los Autores

INDICE

DECLARACIÓN JURADA	ii
JURADO CALIFICADOR	iv
DEDICATORIA	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO.....	vii
INDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE GRAFICAS.....	xii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT.....	xivv
CAPITULO I. El problema de investigación.....	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.1.1. Descripción de la situación problemática	1
1.1.2. Formulación del problema.....	4
1.2. Justificación de la investigación	4
1.2.1. Relevancia social.....	4
1.2.2. Relevancia teórica.....	4
1.2.3. Relevancia metodológica.....	4
1.3. Cosmovisión bíblica filosófica	5
1.4. Objetivos de la investigación	5
1.4.1. Objetivo general.....	5
1.4.2. Objetivos específicos.....	5
CAPITULO II. Fundamento teórico de la investigación	6
2.1. Antecedentes de la investigación.....	6
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	6
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	7
2.1.3. Antecedentes Locales	8
2.2. Bases teóricas	9
2.2.1. Generalidad.....	9

2.2.2.	Evaluación cuantitativa (Evaluación financiera)	23
2.2.3.	Evaluación Cualitativa.	27
2.2.4.	Morosidad	29
2.3.	Marco conceptual	29
2.3.1.	Proceso de valuación financiera	29
2.3.2.	Morosidad	29
2.3.3.	Clasificación De La Cartera De Créditos Bancos Comunales	30
2.3.4.	Riesgo Crediticio.....	31
CAPITULO III.	Método de investigación	33
3.1.	Tipo de investigación.....	33
3.2.	Nivel de investigación	33
3.3.	Diseño de investigación.....	33
3.4.	Identificación de variables.....	34
3.4.1.	Dimensiones variable X	34
1.1.1.	Dimensiones variable Y	34
3.5.	Operacionalizacion de variables	36
3.6.	Delimitación espacial y temporal	38
3.7.	Definición de la población y muestra	38
3.8.	Diseño de instrumentos de investigación	38
3.8.1.	Técnica	38
3.8.2.	Instrumento	38
3.9.	Técnicas de recolección de datos	38
3.9.1.	Descripción de la aplicación de instrumentos	38
3.10.	Procedimiento de la comprobación y valides y confiabilidad de los instrumentos	39
3.11.	Técnicas para el procesamiento y análisis de la información.....	39
CAPITULO IV.	Resultados.....	40
4.1.	Fiabilidad del instrumento.....	40
4.2.	Resultados descriptivos.....	40
4.2.1.	Tablas de frecuencias por ítems.....	40
4.2.2.	Tablas de frecuencias de datos agrupados.	52
4.2.3.	Resultados referentes a la variable 2: Morosidad	56
CAPITULO V.	Conclusiones y recomendaciones	64

5.1. Conclusiones.....	64
5.1.1. Incidencia del Proceso de evaluación financiera en la morosidad	64
5.1.2. Análisis del proceso evaluación financiera	64
5.1.3. Análisis de Morosidad	64
5.2. Recomendaciones.....	65
Referencias Bibliográficas	66
Anexos	70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de operacionalización de variables.....	36
Tabla 2. Estadísticas de fiabilidad para el cuestionario correspondiente a la variable 1: Evaluación Financiera.....	40
Tabla 3. Se realiza la evaluación de la solvencia del cliente para el otorgamiento de crédito.....	40
Tabla 4. Se toma en cuenta los medios de verificación de la capacidad de pago del cliente.....	41
Tabla 5. Se realiza la verificación de la rotación de la mercadería del cliente.	42
Tabla 6. Se visualiza el producto y/o servicio ofrecido por el cliente.	43
Tabla 7. Se realiza la valorización de los activos corrientes y no corrientes del cliente.....	44
Tabla 8. Se utilizan medios de control de riesgo como Sentinel, equifax, SBS, infocorp.....	45
Tabla 9. Se realiza el contraste de información de los medios de control.	46
Tabla 10. Se solicita al cliente los medios de pago a las entidades acreedoras.	47
Tabla 11. Considera importante la verificación de la información brindada por el cliente.....	48
Tabla 12. Logra un compromiso consciente de los pagos a realizar por parte del cliente.....	49
Tabla 13. Realiza la verificación de la información brindada por el cliente.	50
Tabla 14. Verifica la dirección del domicilio y centro de labor del cliente.....	51
Tabla 15. Evaluación Cuantitativa.....	53
Tabla 16. Evaluación Cualitativa.....	54
Tabla 17. Evaluación Financiera.....	55
Tabla 18. Estadísticos descriptivos	56
Tabla 19. Información relacionada a las cuentas por cobrar menor a 30 días.	61
Tabla 20. Información relacionada a las cuentas por cobrar mayor a 30 días.	61

ÍNDICE DE GRAFICAS

Gráfica 1. Proceso de evaluación de créditos.....	13
Gráfica 2. Se realiza la evaluación de la solvencia del cliente para el otorgamiento de crédito.....	41
Gráfica 3. Se toma en cuenta los medios de verificación de la capacidad de pago del cliente.....	42
Gráfica 4. Se realiza la verificación de la rotación de la mercadería del cliente	43
Gráfica 5. Se visualiza el producto y/o servicio ofrecido por el cliente.	44
Gráfica 6. Se realiza la valorización de los activos corrientes y no corrientes del cliente	45
Gráfica 7. Se utiliza medios de control de riesgo como Sentinel, equifax, SBS, infocorp.	46
Gráfica 8. Se realiza el contraste de información de los medios de control.	47
Gráfica 9. Se solicita al cliente los medios de pago a las entidades acreedoras.	48
Gráfica 10. Considera importante la verificación de la información brindada por el cliente.....	49
Gráfica 11. Logra un compromiso consciente de los pagos a realizar por parte del cliente.....	50
Gráfica 12.Realiza la verificación de la información brindada por el cliente.	51
Gráfica 13.Verifica la dirección del domicilio y centro de labor del cliente.	52
Gráfica 14. Evaluación Cuantitativa.	53
Gráfica 15. Evaluación Cualitativa.	54
Gráfica 16. Evaluación Financiera.	55
Gráfica 17. Porcentaje de morosidad menor a 30 días.....	57
Gráfica 18. Porcentaje de morosidad mayo a 30 días.	58
Gráfica 19. Porcentaje de morosidad comparada.....	59

Gráfica 20. Gráfica de dispersión y línea de tendencia de Morosidad.....60

RESUMEN

La presente investigación se realizó en la Asociación de Microfinanzas Arariwa en la ciudad de Cusco, cuyo objetivo fue Determinar la incidencia del proceso de evaluación financiera del cliente, en el índice de morosidad en la Asociación de Microfinanzas Arariwa, Cusco, 2016. La investigación fue de tipo aplicativo, de nivel descriptivo y de diseño no experimental; se consideró a 30 colaboradores, a quienes se aplicó un cuestionario de 12 ítems en escala de Likert, el mismo que obtuvo 0,771 en la prueba de fiabilidad alfa de Crombach evidenciándose que el instrumento es fiable, dicho instrumento nos permitió evaluar aspectos cuantitativos y cualitativos del proceso de evaluación financiera; también se utilizaron ratios para medir la morosidad menor y mayor a 30 días, finalmente se aplicó la función lineal para determinar la tendencia de la morosidad. Los resultados evidencian que el proceso de evaluación financiera, incide en la morosidad, según tablas 15 y 16 en la que se evidencia un proceso de evaluación cuantitativa y cualitativa que requieren mejoras en un 46.7% y 7% respectivamente; y la tabla 18 que da cuenta de una morosidad creciente, con tasas promedio de 3.86% y 4.28% para la morosidad menor a 30 días y mayor a 30 días respectivamente.

Palabras clave: Evaluación financiera, Morosidad.

ABSTRACT

This research was conducted in the Microfinance Arariwa Association in the city of Cusco, whose objective was to determine the incidence of financial evaluation process of the client, in the rate of delinquency in the Microfinance Association Arariwa, Cusco, 2016. The research was of type application, of the descriptive level and non-experimental design; 30 was considered to be collaborators, who were administered a questionnaire of 12 items on Likert scale, the same as 0.771 obtained in the test of reliability Cronbach's alpha showing that the instrument is reliable, that instrument allowed us to assess the quantitative and qualitative aspects of the process of financial evaluation; it is also used to measure delinquency ratios less than and greater than 30 days, finally applied the linear function to determine the trend of late payment. The results show that the process of financial evaluation, affects the delinquency, according to tables 15 and 16 in which a process of quantitative and qualitative evaluation that require improvements in a 46.7% and 7%, respectively; and the table 18 which gives an account of a growing delinquency, with average rates of 3.86% and 4.28% for late payments of less than 30 days and more than 30 days respectively.

Keywords: Financial Evaluation, loan delinquency.

CAPITULO I

El problema de investigación

1.1. Planteamiento del problema

1.1.1. Descripción de la situación problemática

Una de las principales causas que dificultan a los sistemas, financieros y ciertas entidades de tamaño considerable dedicadas al financiamiento es la morosidad; es así que, una elevada cartera morosa es un serio problema que compromete tanto la viabilidad de la institución a largo plazo como la del propio sistema.

Una correcta evaluación de la condición financiera exige considerar una serie de magnitudes del entorno relacionadas con necesidades y preferencias de la sociedad, condiciones locales que afectan a la prestación de servicios públicos, coste de factores productivos, recursos de la sociedad y políticas públicas que afecten a la entidad local. De esta forma, la condición financiera se convierte en una magnitud compleja al incorporar factores financieros y no financieros tanto a corto como largo plazo Berne y Schramm 1986, citados por (Zafra, López, & Hernández, 2006).

En consideración a lo anteriormente manifestado, cabe recalcar que uno de los indicadores más importante al que debe hacer frente cualquier entidad financiera dentro de una correcta evaluación de la condición financiera es el riesgo de crédito, considerado como el tipo de riesgo más importante de una entidad financiera, ya que éste indicador está relacionado a la proporción de la cartera que se encuentra en calidad de incumplimiento, establecido como índice de morosidad.

Considerando que, la Comisión Nacional de Banca y Valores, considera que la cartera de crédito se clasifica como “vencida” cuando los acreditados son declarados en concurso mercantil, o bien cuando el principal, interés o ambos no han sido liquidados en los términos pactados originalmente, teniendo en cuenta los plazos y condiciones establecidos en la regulación; es importante tener en consideración la “evaluación financiera”, ya que ésta contiene elementos, procedimientos y conceptos que posibilitan la medición encaminada a observar el cumplimiento de los principios, metas y objetivos de una organización cuidando así los recursos financieros de la entidad comercial (Chávez, 2013).

Como sabemos toda entidad financiera se centra en aspectos importantes tales como la rentabilidad, liquidez, actividad y endeudamiento. Por ello conocer los riesgos y niveles en cuanto a morosidad y establecer lineamientos que permitan que los recursos financieros sean lucrativos y líquidos al mismo tiempo es de suma importancia para toda entidad financiera (Chávez, 2013).

Dentro del ámbito financiero en Perú, el monto que mueven las microfinancieras en el área andina es superior en un 50% de lo que realmente se necesita, es así que debido a la elevada competencia entre microfinancieras, existe una mayor facilidad de acceso al financiamiento para la creación de pequeñas y medianas empresas (Asociación Arariwa, 2016).

Una problemática particular existente en el ámbito financiero se puede identificar en la Asociación de Microfinanzas Arariwa en Cusco, entidad que inició sus actividades como Unidad de Crédito en octubre de 1994, como parte de un Proyecto Nacional de desarrollo de la Metodología de Bancos Comunales en el marco del Consorcio “Promoción de la Mujer y la Comunidad” (PROMUC), del cual Microfinanzas Arariwa es miembro fundador y asociado. Constituyéndose a partir del año 2002 como Unidad de Microfinanzas, priorizando el desarrollo de la Metodología de Bancos Comunales, en los ámbitos rurales y urbanos del Macro Sur.

Siendo que Microfinanzas Arariwa tiene como reto asumido llegar a los más pobres, masificar los servicios en el Macro Sur, lograr un alto desempeño financiero y social; como en toda entidad financiera actualmente dentro de sus reportes existe un elevado índice de morosidad reflejado principalmente por un “sobreendeudamiento” de sus clientes, puesto que “las personas que obtienen un microcrédito y pagan oportunamente quedan registradas como clientes con buen historial crediticio, sin embargo utilizan luego esta información para obtener al mismo tiempo más microcréditos en otras entidades” (Mendiola, y otros, 2016)

Dentro de las microfinancieras no supervisadas por SBS la “Asociación Arariwa” ésta posee un total de 11, 3018 créditos otorgados, con un total de 4,508,645 (US\$) en saldo de créditos; representando un 1.6% de cartera de alto riesgo en el sistema financiero, a diferencia de Fovida con un 39.1% y Adea de Andahuaylas con 13.2% (COPEME, 2016) .

La distribución de créditos otorgados básicamente en un 98% corresponde a los bancos comunales, siendo el sector de servicios y agropecuario los que más acceden (37,8% y 30,3%, respectivamente), le siguen el sector comercio con un 27,9% y un 4.00% del sector producción.

Cabe destacar que el destino de los préstamos otorgados básicamente es en un 100% para capital de trabajo, siendo el sector femenino el mayor índice involucrado con un 76,7% (Asociación Arariwa, 2016). Por tanto, la población objetivo de la asociación, en su mayoría está integrada por comerciantes, de género femenino que conforman los bancos comunales.

Teniendo en cuenta la actual competitividad del mercado, “existen instituciones que, en su afán de alcanzar metas de colocaciones, no miden la capacidad de endeudamiento del cliente”; ello constituye una de las desventajas de éste sector, además de que “en muchos casos los dineros obtenidos no son destinados al propósito del préstamo, entre otras desventajas”. (Mendiola, y otros, 2016)

Actualmente la Asociación Arariwa tiene dificultades en el retorno de los préstamos otorgados. Ello nos lleva a afirmar que el proceso de concesión de créditos teniendo en cuenta un adecuado manejo del desarrollo de la idea de crédito, investigación detallada del solicitante, valor del crédito y la decisión final, no tiene un retorno beneficioso para la asociación. Esta situación puede ser atribuida a un inadecuado proceso de evaluación hacia los clientes.

De continuar con el mismo proceso de concesión de créditos por parte de los trabajadores de la Asociación, se seguirán presentando dificultades dentro del proceso de financiamiento al cliente, siendo probable que los problemas de retorno de la inversión se vean incrementados, generando un crecimiento en la tasa de morosidad de los clientes, lo cual sin duda perjudicará a la Asociación de Microfinanzas Arariwa.

Dentro de este contexto, la presente investigación se pretende realizar un análisis de los procedimientos que realizan los trabajadores en el proceso de concesión de créditos en la Asociación de Microfinanzas Arariwa en la ciudad de Cusco, en relación al índice de morosidad existente, a fin de proponer alternativas de solución a la problemática planteada.

1.1.2. Formulación del problema.

1.1.2.1. Problema general.

¿En qué medida el proceso de evaluación financiera del cliente, incide en el índice de morosidad, en la Asociación de Microfinanzas Arariwa, Cusco, 2016.?

1.1.2.2. Problemas específicos.

¿Cómo es el proceso de evaluación financiera en la Asociación de Microfinanzas Arariwa, Cusco, 2016?

¿Cómo es la morosidad en la Asociación de Microfinanzas Arariwa, Cusco, 2016?

1.2. Justificación de la investigación

1.2.1. Relevancia social.

La presente investigación constituirá un aporte en el análisis y estudio de una problemática que tiene énfasis en el ámbito empresarial y social, debido a que conocer el proceso de evaluación financiera realizada permitirá identificar indicadores que contribuyan a proponer soluciones para mejorar el control del proceso de financiamiento otorgado al cliente y garantizar el retorno a la Asociación de Microfinanzas Arariwa, así como una forma de regulación a nivel personal y social.

1.2.2. Relevancia teórica.

La investigación confirmará la teoría existente ya que se basa en un estudio de conceptos referidos a la evaluación financiera, liquidez, historial crediticio, documentación y referencias en la otorgación de créditos; abordado desde diferentes autores como Chávez, Diana, James Van Horne; etc, quienes abordan el estudio de los estados financieros y su importancia en las empresas.

1.2.3. Relevancia metodológica.

La investigación se rige bajo un trabajo basado en lineamientos metodológicos por medio del cual se realizará el procedimiento establecido para lograr generar un estudio relevante, siguiendo los pasos y procesos adecuados, aportando con el diseño de un instrumento para medir el proceso de la evaluación financiera a los clientes que realizan los analistas de créditos.

1.3. Cosmovisión bíblica filosófica

Considero que un proceso de evaluación, permite conocer, anticipar, evaluar determinados aspectos, con el propósito de lograr lo propuesto.

De manera particular, un proceso de evaluación financiera, permite conocer aspectos relacionados a la capacidad de endeudamiento y las características personales de un cliente, con el propósito de asegurar el retorno de un préstamo concedido.

Los procesos de evaluación, forman parte de nuestros juicios y los aplicamos en nuestro diario vivir, por lo que creo importante basar nuestros juicios en obediencia a los mandatos de Dios. El Sabio y Rey Salomón, orienta respecto a los juicios basados en el temor de Dios. En el Libro de Proverbios 3:7 se registra “No seas sabio según tu propia opinión...”.

El dar, forma parte de nuestro crecimiento como persona y sociedad, una sociedad solidaria es una sociedad bendecida por Dios. En el libro de Mateo 5:42 se registra: “Al que te pida, dale; y al que quiera tomar de ti prestado, no se lo rehúses”. Así mismo en el Libro de Salmos 37:21 se registra: “El impío toma prestado, y no paga...”.

En concordancia con los registros Bíblicos, considero importante dar, sin embargo antes de dar debo evaluar, esto permite evitar que el beneficiado mal intencionado, incumpla con sus compromisos.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general.

Determinar la incidencia del proceso de evaluación financiera del cliente, en el índice de morosidad en la Asociación de Microfinanzas Arariwa, Cusco, 2016.

1.4.2. Objetivos específicos.

Analizar es el proceso de evaluación financiera en la Asociación de Microfinanzas Arariwa, Cusco, 2016.

Analizar la morosidad en la Asociación de Microfinanzas Arariwa, Cusco, 2016.

CAPITULO II

Fundamento teórico de la investigación

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales.

(Figueroa, 2013) en su investigación denominada: “Guía funcional para la gestión de los créditos y cuentas por cobrar en las empresas procesadoras y comercializadoras de helados en la ciudad de Guayaquil” , desarrollada en la Universidad Laica Vicente Fernández de Guayaqui, Ecuador; plantea como objetivo elaborar una “Guía Funcional para la Gestión de Créditos y Cuentas por Cobrar en las empresas procesadoras y comercializadoras de helados que favorezcan la eficiencia del proceso de Gestión de Créditos y Cobranza de cartera vencida”. El estudio logra establecer que la disponibilidad de liquidez para el capital de trabajo de la empresa depende de una gestión eficaz de la cobranza como resultado del manejo adecuado de los ingresos, ante ello presenta una Guía Funcional como instructivo para optimizar el control de la gestión presupuestaria en el “departamento de Crédito y Cobranza”.

La autora llega a la conclusión que se deben definir los controles necesarios para determinar la veracidad de la información que consta en los respectivos estados de cuentas, para la ejecución de las tareas inherentes al control de esta gestión, donde se establezcan las políticas institucionales y las instrucciones que deben seguirse para mejorar el nivel de cumplimiento de los cobros, de modo tal que se definan funciones y un responsable para el control de esta gestión de cobranza, para beneficio de la empresa, de los clientes internos y externos, la para planificación, ejecución y control de los estados financieros.

La investigación permite visualizar un enfoque acerca de la teoría sobre el proceso de concesión de créditos, información que será corroborada con otros investigadores que utilizan dicho enfoque, lo cual permitirá abordar de mejor manera en la investigación la problemática del proceso de otorgamiento de créditos y su impacto en la rentabilidad de la empresa.

Chávez (2013) en su tesis “Evaluación financiera en el comercial Todo en Materiales para la construcción Matecons, Cariamanga” en Chile en el periodo 2010 – 2011; logra establecer que el desenvolvimiento para la toma de decisiones

oportunas, no era el más adecuado en la entidad estudiada, ya que al iniciar la investigación no contaba con una evaluación financiera; no existiendo así la aplicación de indicadores financieros ; esta realidad encontrada no permitía conocer la liquidez, solvencia y nivel de endeudamiento conocidos como los signos vitales de una empresa. La investigación realizada logró determinar un diagnóstico dentro de un diseño descriptivo de la situación problemática del área financiera.

Al respecto, (Chávez, 2013) refiere: “Tras los resultados de la investigación se brinda una propuesta a fin de lograr una estabilidad como solvencia y rentabilidad normal para que empresa obtenga mayor utilidad, realizándose un aporte significativo al cambio de la realidad existente de la entidad estudiada”.

(Zafra, López, & Hernández, 2006), en su investigación “Evaluación de la condición financiera en las administraciones locales a través del análisis de componentes principales”, desarrollada en la Universidad de Granada, después de analizar las distintas alternativas para evaluar la salud financiera de las administraciones locales, llegan a la conclusión que el estudio de la condición financiera es uno de los más adecuados, al recoger aspectos relacionados con el entorno socioeconómico, política fiscal y variables económico-financieras y presupuestarias.

Los autores evidenciaron la intención de presentar un índice capaz de resumir una serie de variables que expresan la condición financiera de una entidad local (ICF), lo cual les permitió relacionarlo con las características del entorno que condiciona la prestación de los servicios públicos locales. De esta forma, obtuvieron grupos más homogéneos de municipios que permiten, a su vez, comparaciones más efectivas del ICF.

2.1.2. Antecedentes nacionales.

Murillo (2012) En su investigación denominada “Administración de Riesgo Crediticio y su Incidencia en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá durante el periodo 2010 “considerando que la efectiva administración de riesgo crediticio es una de las principales innovaciones en materia de cumplimiento de objetivos y metas y lograr una mayor atracción de créditos en la población y también en busca de mejorar la calidad del crédito, sin embargo en el proceso de identificar un riesgo crediticio se encuentran algunas dificultades y

por ende no se logran en su totalidad los objetivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá. La hipótesis establece en la “Cooperativa De Ahorro Y Crédito Chiquinquirá” Caraz - 2010, si se administra efectivamente los riesgos crediticios; entonces minimizaremos su incidencia en la morosidad.

Los resultados de la investigación confirman la hipótesis, por lo tanto se concluye que si se administra efectivamente los riesgos crediticios; minimizaremos su incidencia en la morosidad. Mejorar la administración de riesgo crediticio mediante normas rígidas de crédito para prestatarios y créditos y evaluar el riesgo crediticio, considerando al efecto tanto las operaciones de otorgamiento de crédito y dar seguimiento la cartera crediticia. Llegaron a la conclusión que la actividad económica de cualquier empresa debe discurrir por unos causes financieros que permitan su desarrollo equilibrado. Cualquier circunstancia inesperada que altere este cause puede interferir negativamente en su desarrollo y desequilibrarlo financiera y económicamente.

La morosidad es un hecho inesperado de la empresa que trastoca las expectativas de cobro eliminando entradas previstas de tesorería lo que contribuye a disminuir la liquidez y la capacidad de afrontar obligaciones de pago.

Se trata de un problema generalizado al que desde Europa habría que dar respuesta con las mismas orientaciones. En este sentido se aprobó en un primer paso, la directiva 20/35/CE del parlamento Europeo del concejo del 29 de junio del 2000. Posteriormente fue aprobada la directiva 2011/7/UE del parlamento Europeo y del concejo del 16 de febrero del 2011 por la que se establece medidas contra la morosidad de las operaciones comerciales.

2.1.3. Antecedentes Locales

Rocio (2016). En su investigación denominada “Evaluación Crediticia y su incidencia moratoria en la Agencia portal espinar de la caja municipal de ahorros de crédito Cusco Periodo 2013”, Existe un nivel de incidencia entre la evaluación crediticia y la morosidad registrada en la Caja Municipal Cusco Agencia Portal Espinar periodo 2013, se confirma la hipótesis general del estudio.

El proceso, método y forma como se evalúan los créditos influye en los niveles del índice de morosidad en la agencia Portal Espinar de la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco, se confirma la hipótesis específica 1.

El nivel de incidencia moratoria en los créditos otorgados por la agencia Portal Espinar de la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco por efectos de la evaluación crediticia por parte del analista de créditos es del 62.3 %, baja se confirma la hipótesis específica nula 2.

Existen deficiencias que contribuyen al incremento de la mora en la evaluación financiera del crédito siendo el principal la poca anticipación que dan los analistas respecto al futuro del cliente y por ende de la obligación con la entidad; no se realizan análisis comparativos de la situación financiera lo que impide mostrar una proyección sustentada y por ende minimizar el riesgo de retorno del crédito.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Generalidad

2.2.1.1. Concepto Banca Comunal

Fue planteado por primera vez en 1984 en Bolivia por el economista John Hatch, quien más tarde creó el banco comunal FINCA International.

(Paredes, Orozco, 2007) En su artículo Los bancos comunales como una alternativa de financiamiento para el desarrollo de las empresarias propietarias de microempresas definen los bancos comunales de Guatemala:

"Un banco comunal es una asociación formada por mujeres (aunque en algunas intermediarias también participan hombres), con un promedio de aproximadamente 20 personas. Cada una trabaja en alguna actividad generadora de ingresos y que no necesariamente deba ser la misma. Es a través del Banco Comunal que sus integrantes pueden acceder a microcréditos, para financiar sus actividades crediticias, el cual garantizan con su palabra en forma solidaria. El grupo forma una Junta Directiva para que administre las distintas tareas del grupo, tales como, recolectar los ahorros e intereses, realizar los pagos de intereses, llevar los controles y dirigir la toma de decisiones cuando se requiera. ... Los microcréditos concedidos pueden tener tantos destinos como actividades innovadoras y creativas realicen las socias. Los montos iniciales son pequeños con lo cual se pretende minimizar los riesgos y generar una cultura de pago, inexistente en algunos sectores de la población."

2.2.1.2. Historia de Bancos Comunales.

(Choque, 2007) La metodología de Bancos Comunales como es conocida actualmente fue resultado de un largo proceso de maduración que conlleva muchos cambios y ajustes de acuerdo a la dinámica del mercado, la economía local y cultural de cada región.

Según citan muchos estudiosos y militantes de la metodología de bancos comunales, esta se fue fundamentando a partir de la creación de grupos solidarios que surgieron en Asia, uno de sus principales exponentes es Muhammad Yunus (Premio Nobel de la Paz 2006) y en América latina uno de los líderes de esta metodología según escribe el mismo autor es John Hatch y FINCA INTERNACIONAL, de la misma forma otra de las organizaciones que más desarrollo la metodología de Bancos Comunales es FREEDOM FROM HUNGER INTERNACIONAL con su programa de CREDITO CON EDUCACION, lo mismo que FINCA y PROMUJER tienen implementado el programa con bancos comunales en varios países del mundo y con un éxito indiscutible.

Como ya lo habíamos manifestado esta metodología a lo largo de su desarrollo sufrió muchos cambios y ajustes, al inicio casi siempre empezó con servicios de crédito y ahorro, sin embargo, ciertas características como ser la garantía solidaria, grupos numerosos (16 socias adelante), plazos cortos, amortizaciones frecuentes, crédito en su mayoría a mujeres y seguimiento permanente se mantienen inmutables hasta la actualidad.

Otro de las características de esta metodología en la mayoría de los programas está ligado a servicios no financieros, bancos comunales con programas de servicios de salud (caso PROMUJER), bancos comunales con programas de educación y otros.

Por otro lado debemos resaltar que los indicadores muestran el éxito indiscutible de esta metodología tanto en sostenibilidad e impacto social en la lucha contra la pobreza, éxito logrado ya desde los inicios de su aplicación.

De la misma forma otra de las características que debemos resaltar de la metodología de bancos comunales es la atención a los clientes más pobres en todo el mundo, con préstamos iniciales de hasta 10 dólares americanos y en su mayoría otorgadas a mujeres.

2.2.1.3. Principios de la Evaluación Crediticia

2.2.1.3.1. Análisis In-situ.

Sea cliente nuevo o recurrente, con o sin experiencia crediticia, se debe visitar, verificar y recopilar información de la unidad familiar, económica y negocio a financiar.

Importante la correcta recopilación de información a fin sean consistente el análisis financiero.

Su finalidad es determinar la capacidad de pago del negocio, además de la voluntad de pago del cliente.

Información que determina los EEFF, además de cuantificar el monto de préstamo relacionado al negocio a financiar.

2.2.1.3.2. Nivel de Escalonamiento

Gradualidad o escalonamiento, importancia del conocimiento del cliente en cada periodo, a través de esa fortaleza y comportamiento, continuar gradualmente financiamiento, se recomienda iniciar con financiamiento para capital de trabajo.

Su finalidad es, determinar la voluntad de pago y conocimiento del cliente, fortaleciendo necesidades de capital de trabajo y activo fijo inicialmente, con la finalidad de mejorar la generación de ingresos.

2.2.1.3.3. Financiamiento Capital De Trabajo

Las PYMES requieren fortalecerse hasta llegar a un nivel que les permita generar ingresos y utilidad adecuada a fin puedan ser reinvertidos en el mismo negocio con la finalidad de que sean sostenibles, asumiendo obligaciones sin dificultad

Por ello la necesidad de financiamiento de Capital de Trabajo al inicio de la relación de financiamiento.

2.2.1.3.4. Relación Crediticia duradera en el largo plazo

Se fundamenta en el hecho de brindar permanente acceso al financiamiento, es una relación de confianza recíproca, se logra en el tiempo, si se consolida es un importante instrumento para disminuir los costos

2.2.1.3.5. *El Rol de la Garantía*

Los microempresarios no poseen garantías fácilmente liquidables, se prioriza la exhaustiva evaluación del prestatario (estimación de la capacidad y voluntad de pago). La garantía juega un rol de presión psicológica como sanción potencial sobre el cliente para motivarlo a rembolsar el crédito puntualmente, y No como elemento de juicio decisivo en el otorgamiento de crédito

2.2.1.3.6. *Diversificación de la Cartera de Créditos*

Una cartera diversificada permite asimilar fácilmente los casos de morosidad y facilita una maniobrabilidad total del riesgo crediticio. A través de la diversificación de la cartera se busca evitar la concentración crediticia.

2.2.1.3.7. *Evaluación Crediticia*

La evaluación crediticia permite determinar razonablemente la voluntad y capacidad de pago del cliente.

Busca resolver la falta de información contable del negocio, aclarar la Incertidumbre respecto del carácter del cliente y los riesgos asociados a su entorno y actividad económica.

2.2.1.3.8. *Objetivos:*

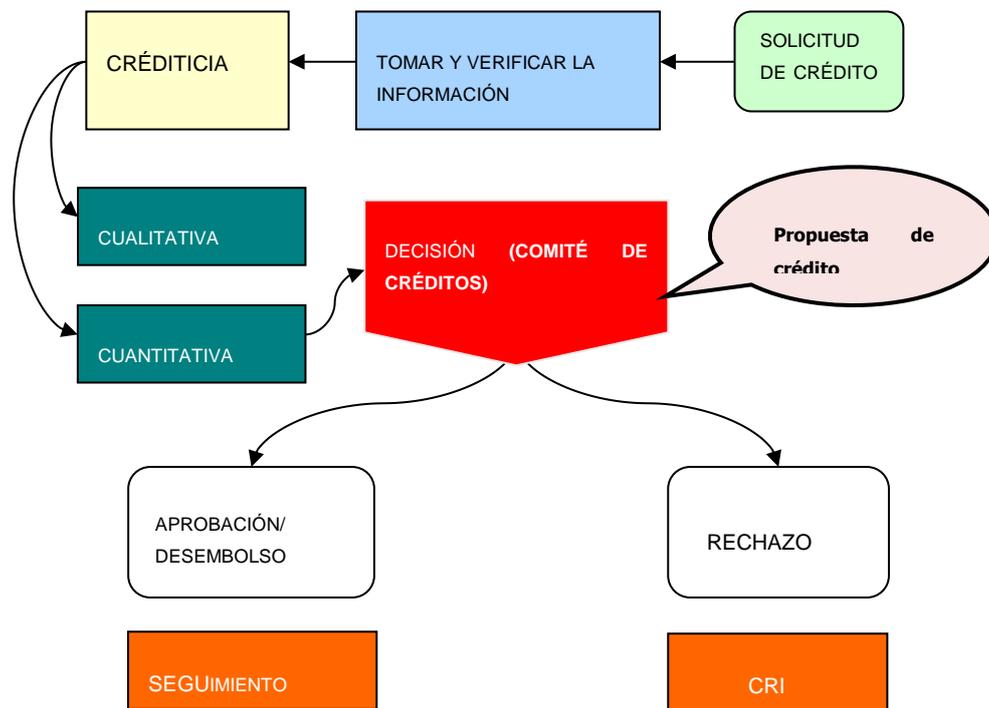
Determinar razonablemente la voluntad y la capacidad de pago del cliente

Brindar servicios financieros de acuerdo a las necesidades del cliente

Administrar los riesgos para obtener una adecuada calidad de cartera

Generar sostenibilidad y desarrollo.

2.2.1.4. Proceso de evaluación de créditos.



Gráfica 1. Proceso de evaluación de créditos

2.2.1.5. Administración financiera.

2.2.1.5.1. Concepto.

La administración financiera dentro de una organización, consiste en:

(ABCFinanzas. com, 2016):

“La planificación de los recursos económicos, para definir y determinar cuáles son las fuentes de dinero más convenientes, para que dichos recursos sean aplicados en forma óptima, y así poder asumir todos los compromisos económicos de corto, mediano y largo plazo; expresos y latentes, que tenga la empresa, reduciendo riesgos e incrementando el valor de la organización, considerando la permanencia y el crecimiento en el mercado, la eficiencia de los recursos y la satisfacción del personal”.

Considerando que la administración financiera se refiere a la adquisición, financiamiento y administración de activos, con algún propósito general en mente” (Van Horne & Wachowicz, 2002). Entonces, podemos establecer que la función de los administradores financieros en la toma de decisiones se puede dividir en tres áreas principales:

2.2.1.5.2. *Decisiones de inversión.*

Es la más importante de las tres decisiones cuando se trata de crear valor. Comienza con la determinación de los activos que necesita la empresa. El balance general: los pasivos y el capital (los recursos propios), y los activos.

2.2.1.5.3. *Decisiones de financiamiento.*

La segunda de las decisiones importantes se centra en la integración de la parte derecha del balance general. Las políticas de dividendos se deben considerar como una parte integral de las decisiones de financiamiento de las firmas, las razones de pago de dividendos determinan cantidad de utilidades que se pueden retener en las firmas. La retención de montos más elevados de utilidades corrientes en las firmas significa que se dispondrá de una cantidad menor de dinero para el pago de dividendos corrientes.

2.2.1.5.4. *Decisiones de administración de activos.*

La tercera es la de administración de activos, cuando se adquieren activos y se obtiene el financiamiento adecuado, también es necesario administrarlos con eficiencia. Los encargados del tema financiero tienen distintos grados de responsabilidad operativa sobre los activos existentes, que los obliga a preocuparse más por el manejo de activos circulantes que por el de activos fijos. (Van Horne & Wachowicz, 2002).

2.2.1.6. Mercados financieros.

Son todas aquellas “instituciones y procedimientos para reunir a los compradores y vendedores de instrumentos financieros”. (Van Horne & Wachowicz, 2002). No son lugares físicos sino mecanismos para canalizar el ahorro a los inversionistas finales en activos. El mercado financiero, los intermediarios y corredores financieros son las instituciones clave que fomentan dicho flujo de fondos.

2.2.1.6.1. *Mercados de dinero y capital.*

Los mercados financieros se pueden dividir en dos: de dinero y de capital. Mercado de dinero. Tiene que ver con la compra – venta de instrumentos gubernamentales de corto plazo (vencimiento original de menos de un año) y Mercado de capital. Se manejan instrumentos de deuda y valores especulativos

(bonos y acciones) de plazo relativamente largo (vencimiento original de más de un año) (Van Horne & Wachowicz, 2002).

2.2.1.6.2. *Mercados primario y secundario.*

En los mercados de dinero y de capital existen mercados primarios y secundarios (Van Horne & Wachowicz, 2002): Mercado primario. Es un mercado de “nuevas emisiones”. Los recursos que se obtienen por la venta de valores nuevos fluyen de los ahorradores finales a los inversionistas finales en activos fijos y Mercado secundario. Se compran y venden valores existentes, las operaciones realizadas con este tipo de valores no aportan fondos adicionales para financiar inversiones de capital.

2.2.1.7. **Intermediarios financieros.**

Instituciones financieras que aceptan dinero de los ahorradores y lo utilizan para hacer préstamos y otras inversiones financieras en su propio nombre. Entre ellos están los bancos comerciales, las instituciones de ahorro, las compañías de seguros, los fondos de pensión, las compañías financieras los fondos mutuos. Estos intermediarios se ubican entre los prestatarios y los prestamistas finales y convierten las reclamaciones directas en reclamaciones indirectas; además compran valores directos (*primarios*) y, a su vez, emiten sus propios valores indirectos (*secundarios*) al público (Van Horne & Wachowicz, 2002).

Según (Van Horne & Wachowicz, 2002), entre los distintos intermediarios financieros se tienen:

2.2.1.7.1. *Instituciones de depósito.*

Los bancos comerciales son la principal fuente de fondos para las empresas en general. Los bancos adquieren depósitos a la vista (cheques) y a plazo (ahorros) de personas, compañías y gobiernos, al mismo tiempo hacen préstamos e inversiones. Entre los préstamos otorgados están los temporales y otros a corto plazo, a plazo medio de hasta cinco años, y préstamos hipotecarios. Entre otras instituciones de depósito están las sociedades de ahorro y préstamo, bancos mutualistas de ahorro y uniones de crédito. Estas instituciones atienden principalmente a personas, captan sus ahorros y otorgan préstamos para vivienda y consumo.

2.2.1.7.2. *Compañías de seguros.*

Existen dos tipos de compañías de seguros: Seguros de bienes y contingencias, y de seguros de vida. Estas compañías se dedican a recaudar pagos periódicos de los asegurados a cambio de indemnizaciones en caso de que se presente alguna contingencia. Con los fondos que reúnen de los pagos de primas, las aseguradoras crean reservas, invierten tales reservas y una parte de su propio capital en activos financieros.

2.2.1.7.3. *Otros intermediarios financieros.*

Los fondos de pensión y otros fondos de retiro se crean para que las personas tengan ingresos cuando llega el momento de su retiro. Los fondos invierten las aportaciones y hacen pagos periódicos acumulados a los trabajadores retirados o acuerdan el pago de anualidades.

Las compañías de finanzas ofrecen préstamos para el consumo a plazos, préstamos personales y préstamos prendarios a empresas.

2.2.1.8. Historial crediticio

Según, (Finanzas prácticas, 2012) el historial crediticio es fundamental para que el crédito sea aprobado. Hoy en día, son registradas todas las actividades de crédito, es decir, no solo se incluyen los préstamos otorgados por instituciones financieras, tales como tarjetas de crédito o créditos hipotecarios, sino también los servicios que prestan televisoras por cables o servicios de telefonía; por lo que se deberá en todo momento pagar oportunamente todos estos servicios para que no funcionen en contra al momento de solicitar un crédito.

2.2.1.9. Características:

El Buro integra y proporciona información previa al otorgamiento del crédito y durante la vigencia del financiamiento, de esta manera da a conocer la capacidad y oportunidad de pago de las personas y empresas, es decir, el historial crediticio positivo o negativo.

Las empresas que otorgaron el crédito o servicio envían al buro la información acerca del retraso o la puntualidad de los pagos.

2.2.1.10. Temporalidad en el sistema financiero

Según (González & Marti, 2012) define dicho término como: el tiempo en el que el cliente viene obteniendo créditos en diferentes entidades ya sean Cajas, ONGs, Financieras, Bancos, etc., puesto que dicho dato nos informará cómo es que el cliente ha pagado dichos créditos.

2.2.1.11. Documentación.

Es la “ciencia del proceso de la información, que proporciona datos sobre algo con un fin determinado, de ámbito multidisciplinario o interdisciplinario. La documentación es una ciencia auxiliar e instrumental.” (Fuentes, 2007).

2.2.1.12. Verificación.

Según, (Vendome, 2009) define verificación como: Comprobación empírica de la verdad de una aserción; prueba, mediante una experiencia sensible, de que una aserción se ajusta al hecho o realidad a la que se refiere.

2.2.1.13. Referencias

La referencia es la “dependencia o semejanza de una cosa respecto a otra, indicación del informe acerca de la probidad, solvencia u otras cualidades que un tercero da una persona a otra, se usa comúnmente en el ejercicio comercial” (Reed, 2009).

2.2.1.14. Antecedentes

“Acción, dicho o circunstancia que sirve para comprender o valorar hechos posteriores.” (Argentina, 2009)

2.2.1.15. Informe del análisis financiero

“Es un documento elaborado por el analista financiero en donde se da a conocer todo el procedimiento seguido a la aplicación de la metodología del análisis financiero, con el fin de informar a los directivos de la entidad sobre los cambios obtenidos en el análisis a los estados financieros” (León, 2010).

2.2.1.15.1. Características.

Fidedigna: Los datos que aparecen en el informe deben ser los mismos de los libros contables, los cuales deben estar bajo el imperio de Normas establecidas, ya

sea en el reglamento Interno, Código de Comercio, NEC, Principios Generales de Contabilidad.

Claro y Sencillo: El informe debe ser redactado de manera entendible para quienes revisen este documento y no solamente para quienes conocen el tema.

Funcional: Que los estados financieros en su análisis y comentarios, reflejan de manera práctica como se han desarrollado la gestión económica y sus resultados en términos de progreso, aciertos y dificultados para obtener ingresos, cubrir costos y gastos y de esa manera establecer si es rentable o no. (León, 2010).

2.2.1.15.2. Estructura.

El informe debe contener lo siguiente: Estados Financieros, Proceso del análisis Horizontal y Vertical, Métodos de Gráficos, Análisis e Interpretación de los resultados y Sugerencias que permitan tomar decisiones acertadas.

2.2.1.16. Evaluación del proceso de otorgamiento de crédito

Según (Gómez & Lamus, 2011) el proceso de otorgamiento de crédito presenta las siguientes partes:

Solicitud de información: el asociado asiste a las oficinas del Fondo para solicitar información sobre las modalidades del crédito, condiciones del crédito y documentos requeridos. En este momento se le suministra la solicitud de crédito para que esta sea diligenciada.

Recepción de información del asociado: el asociado asiste a las instalaciones de la oficina del fondo para entregar los documentos requeridos incluyendo la solicitud de crédito firmada en la cual se especifica la modalidad y monto solicitado.

Revisión de la información: la persona que recibe los documentos, asistente del fondo, revisa que la información se encuentra completa y se la entrega al Gerente del fondo para el proceso de análisis.

Estudio crediticio: el Gerente realiza la revisión de documentos, validación de políticas y generación de indicadores financieros. Si el monto solicitado es menor a COP \$2.000.000 el Gerente tiene la atribución para decidir sobre la aprobación o negación de la solicitud.

Reunión del comité de crédito: esta reunión es quincenal y el propósito es la toma de decisión sobre las solicitudes de crédito cuyo monto supere los COP \$2.000.000. Para cada solicitud se realiza la revisión de documentos, validación de políticas y generación de indicadores financieros.

Comunicación de la decisión: una vez el comité toma la decisión esta se comunica al asociado. Si es positiva se programa una cita para el proceso de firmas.

Desembolso: el asistente del fondo radica la solicitud aprobada en contabilidad e informa al auxiliar de tesorería de la universidad para efectuar el desembolso e inicio del proceso de amortización mensual del crédito.

2.2.1.17. Proceso de concesión de créditos.

Según (Soniasoftware.com, 2016), el proceso de concesión de créditos contempla:

2.2.1.18. Desarrollo de la idea sobre la calidad del crédito

Está referida a la calidad del crédito que el solicitante tiene y que la empresa tiene deseos de aceptar, tomando en cuenta un punto límite en términos de riesgo. En este paso se determina el grado de riesgo que la empresa está dispuesta a aceptar. De la manera en que existen clientes de los cuales se puede estar seguro de que pagarán sus cuentas, también hay clientes que tienen menos posibilidades de pagarles.

2.2.1.19. Investigación del solicitante del crédito

2.2.1.19.1. Estados Financieros.

Constituyen una de las principales fuentes de información para la evaluación de solicitantes de créditos; tanto el balance general como el estado de pérdidas y ganancias aportan datos financieros sumamente importantes sobre el solicitante. Así, el balance general permite determinar la capacidad de pagos del cliente haciendo un análisis de su posición financiera a corto plazo. El estado de pérdidas y ganancias mostrará el potencial de la empresa solicitante para generar ingresos capaces de respaldar sus deudas. Estos estados financieros deben ser suministrados por los mismos clientes y será más confiable la información que contengan si han sido auditados por firmas reconocidas de contadores públicos. De las conclusiones que se obtengan del análisis de los estados financieros de los futuros clientes, dependerá la aceptación o el rechazo de su solicitud.

2.2.1.19.2. *Informe de agencia.*

Puede obtenerse información sobre los clientes utilizando los servicios de una agencia especializada en investigaciones de solicitantes de crédito. Este tipo de agencia realiza el estudio correspondiente y transmitirá la información a la empresa acreedora sobre los siguientes aspectos. (Soniasoftware.com, 2016): Aproximación al patrimonio del solicitante, Apreciación del límite de crédito que puede concederse, Información disponible suficiente e historial del solicitante.

2.2.1.19.3. *Informes Bancarios.*

A través de los Departamentos de Crédito de los Bancos también puede obtenerse información sobre el solicitante de crédito. Los oficiales de crédito de estos departamentos practican verifican los antecedentes de los solicitantes de créditos para sus clientes para producir un informe que permita tomar una decisión de otorgar o no el crédito.

A través de las referencias bancarias es posible determinar: Saldos promedios en cuentas corrientes y de ahorros, Inversiones a corto y largo plazo en papeles comerciales bancarios, Créditos a corto y/o largo plazo otorgados al solicitante y cumplimiento con los pagos, e Imagen del solicitante ante el banco (o los bancos) con el cual tenga relaciones. Los bancos de datos de las redes de información de las instituciones bancarias pueden suministrar información sobre este particular

2.2.1.19.4. *Intercambio de Información.*

Esta otra forma de investigar a los solicitantes de crédito consiste en el intercambio de información entre empresas que efectúan ventas a un mismo cliente. Este medio de obtener información permite determinar: Tiempo durante el cual el solicitante ha sido cliente de la empresa que suministra la información, Créditos máximos que le han sido otorgados al solicitante, Crédito actual del solicitante, Cumplimiento en los pagos.

2.2.1.19.5. *Otras fuentes de información o experiencia de la propia empresa.*

Para investigar a un solicitante de crédito pueden utilizarse también los servicios de los vendedores. Estos pueden informar sobre la localización y condiciones del negocio del cliente, sobre las condiciones de competencia locales,

forma de organización del negocio, si es como persona natural, sociedad de personas, o como persona jurídica (sociedad anónima, sociedad de responsabilidad limitada, o cualquier otra variante de persona jurídica). Observando las marcas de las mercancías almacenadas en las estanterías de los futuros clientes que comercian al detal los vendedores pueden obtener los nombres de otros proveedores de los mismos. Se puede entonces investigar con los proveedores de las marcas observadas por los vendedores el tipo de experiencia de crédito mostrada por el solicitante sobre el cual se efectúa la averiguación.

La utilización de estas fuentes de información se hace más necesaria en la medida que desee formar un juicio sobre el crédito que se puede conceder, entre los aspectos más importantes se consideran: Beneficio esperado de la venta a crédito que se espera realizar, por lo cual se debe tener sumo cuidado en relacionar los costos incurridos en la investigación con el beneficio que se espera obtener de la venta a crédito; El grado de certidumbre que se tendrá sobre el cumplimiento de pago por parte del cliente; y, El sistema de control existente para las cuentas por cobrar y las recuperaciones de las mismas, tomando en consideración períodos de cobro, costo de las cobranzas y pérdidas en cuentas de cobros dudosos.

2.2.1.20. Análisis del valor del crédito del solicitante.

Según (Soniasoftware.com, 2016) “Tomando como base la información obtenida se debe estimar la probabilidad de que este pague sus cuentas, así como determinar si está o no dentro de los límites de aceptación”.

En el crédito comercial, la decisión respecto al grado de riesgo de un solicitante de crédito, es básicamente un asunto de juicio. Esta decisión involucra que se tomen en cuenta cuatro criterios fundamentales, a los que comúnmente las conoce como las cuatro CES del crédito y están integradas por:

2.2.1.20.1. Capital.

Comprende los recursos financieros mostrados por el solicitante del crédito en su balance general. Estos recursos financieros darán una idea de los activos de que dispone el cliente para respaldar sus obligaciones. Se realiza un análisis de su situación a corto plazo utilizando los diferentes índices de análisis de activo circulante como razón del circulante prueba del ácido o razón de solvencia inmediata, rotación de cuentas por cobrar, período medio de cobros y rotación de

inventarios, en algunos casos, se puede estimar la antigüedad promedio de las cuentas por pagar del solicitante de crédito también comparando las cuentas por pagar con las compras, así como las cuentas por cobrar con las ventas, para relacionar capacidad de cobertura de pasivo a corto plazo.

2.2.1.20.2. Capacidad.

Se refiere a la experiencia de los funcionarios de la empresa solicitante de crédito y a la habilidad mostrada por ésta para funcionar con éxito, el grado de este éxito estará indicado por la trayectoria histórica de sus utilidades. Tanto la historia de las utilidades de la empresa solicitante como su potencial para producirlas pueden determinarse a través del análisis de los estados de ganancias y pérdidas de los últimos años. No obstante, el estudio de la capacidad de la empresa a través del estado de pérdidas y ganancias debe ser realizado en relación con los aspectos referentes al capital, tomando en cuenta el análisis del activo a corto plazo.

2.2.1.20.3. Carácter.

Considera los aspectos concernientes a la personalidad del solicitante. Así, toma en cuenta la honradez y la sinceridad de los propietarios y la forma de dirección de la empresa solicitante de crédito. La personalidad constituye la principal consideración para determinar los riesgos de crédito, lo cual involucra: responsabilidad normal y absoluta, honradez e integridad. En conclusión, determinar la personalidad es una difícil, si no imposible, tarea. La personalidad implica apariencia, y esta puede ser engañosa. Una presunción razonable de la personalidad basada totalmente en la apariencia, es lo mejor que un gerente de crédito puede esperar hacer. En consecuencia, debe usar todo recurso a su disposición para asegurarse de que cada candidato para crédito, tiene las cualidades de honorabilidad e integridad que le harán siempre bien dispuesto y determinado a pagar sus deudas, el crédito es inconcebible sin la confianza”. La evaluación de la personalidad debe ser uno de los criterios fundamentales que deben considerarse en las decisiones sobre crédito, un reflejo engañoso de la personalidad puede conducir al reflejo de una situación falsamente atractiva y consecuentemente inducirá a decisiones erróneas. Este reflejo de la personalidad es también importante al considerarse el costo y el tiempo que limitan la extensión y escrupulosidad hasta donde pueda ser realizada la investigación.

2.2.1.20.4. Condiciones.

Este criterio se refiere a la posibilidad de establecer limitaciones o restricciones especiales para la concesión de crédito a cuentas a que no inspiran confianza. También se usa el término condiciones para expresar la situación favorable, desfavorable tanto actual como futura en que se encuentra la empresa solicitante de crédito, en vez de la imposición de restricciones. Cuando se predicen condiciones favorables, frecuentemente, llevan a una expansión imprudente del crédito. En tanto que las condiciones desfavorables ocasionarían un hecho contrario. Un gerente de crédito debe estar en conocimiento de que las condiciones favorables están basadas en una fecha adecuada y en una correcta interpretación de la información disponible.

2.2.1.21. Aceptación o rechazo de solicitud de créditos.

Una vez que se haya obtenido la información sobre el futuro deudor, ésta debe ser analizada y para llegar a conclusiones de si aceptar o no una solicitud de crédito. El análisis puede hacerlo sobre una base cuantitativa utilizando indicadores financieros; tales como, índices de liquidez, rotación, patrimonio de la firma solicitante del crédito, determinando así la capacidad del cliente para atender sus obligaciones. Pese a lo que puedan resolver las técnicas señaladas, la decisión final es básicamente cuestión de juicio personal del analista de crédito quien se encarga de evaluar la información disponible. Siempre resulta difícil para los funcionarios de crédito descubrir, en lo que se refiere a cuentas nuevas y las que ya estén en los libros, las cuentas que revisten un alto riesgo.

2.2.2. Evaluación cuantitativa (Evaluación financiera)

2.2.2.1. Concepto

La evaluación financiera es “la acción y el efecto de señalar el valor de un conjunto de activos o pasivos financieros. El valor de un activo financiero está determinado inicialmente por su interés” (Eumed, 2008).

Si queremos hacer también valoración adicional que tenga en cuenta la liquidez y la seguridad de cobro amortización. Mientras que la determinación de los tipos de interés o de descuento puede aspirar a tener una evaluación objetiva, basada en los datos del mercado, la valoración de la seguridad y la liquidez tiene un componente más objetivo.

2.2.2.2. Finalidad

La finalidad de la evaluación financiera son las siguientes: Determinar la liquidez que posee una empresa, Determinar la cantidad de mercaderías obsoletas de una empresa, Determinar la capacidad de endeudamiento de una empresa, Mostrar la solvencia, solidez y rentabilidad que tiene una empresa, etc., y Presentar el diagnóstico financiera de la empresa, (Galac, 2010, pág. 33).

2.2.2.3. Ventajas

Las ventajas de la evaluación financiera son las siguientes: Permite al cliente concentrarse en los aspectos básicos de su negocio al permitirle decidir si hará o no la inversión en el proyecto y de ocuparse en mejorar aquellos aspectos que lo puedan hacer más rentable y permite mejorar en el proceso de toma de decisiones, al tener las decisiones del cliente una alta repercusión financiera, al permitirle cambiar los puntos clave de su inversión y evaluar múltiples escenarios, lo que le mostrará inmediatamente sus efectos y podrá llegar a decisiones óptimas de una forma rápida y sencilla (Lavanda, 2005).

2.2.2.4. Principios

Según, (González & Marti, 2012) cita los siguientes principios: Voluntad de pago, Capacidad de pago – Liquidez, Evaluación In-situ, Necesidad de Inversión y Experiencia en la Gestión del negocio.

2.2.2.5. Objetivos de la evaluación financiera.

Son objetivos de la evaluación financiera: Presentar razonablemente información sobre la situación financiera, los resultados de las operaciones y los flujos de efectivo de una empresa; Apoyar a la gerencia en la planeación, organización, dirección y control de los negocios; Servir de base para tomar decisiones sobre inversiones y financiamiento; Representar una herramienta para evaluar la gestión de la gerencia y la capacidad de la empresa para generar efectivo y equivalentes de efectivo; Permitir el control sobre las operaciones que realiza la empresa; y, Ser una base para guiar la política de la gerencia y de los accionistas en materia societaria, (Ayala, 2005)

2.2.2.6. Liquidez.

Es la “capacidad que tienen los sujetos económicos para hacer frente de modo inmediato a sus obligaciones financieras” (Cassetti, 2009)

2.2.2.6.1. Elementos.

Según, (García, 2011) los elementos de la liquidez son:

Agregados Monetarios: El termino liquidez también se emplea en macroeconomía para señalar la cantidad de dinero circulante o en poder del público. Para manejar todo lo concerniente al empleo practico de estos recursos, existen los denominados agregados monetarios, instrumentos financieros que pueden considerarse como dinero, por lo que se incluyen al momento de establecer el volumen de activos líquidos. Son parte de los mecanismos de control de los Bancos Centrales y constituyen la suma total de dinero en circulación dentro de la economía.

Mecanismos de control interno: Tener estrategias claras para el manejo diario de liquidez, debe ser política de toda entidad financiera. Muchas de estas medidas serán producto exclusivo de las necesidades particulares del ente, pero básicamente existen algunas acciones generales.

Políticas públicas: Los bancos centrales emplean varios instrumentos para el manejo de los agregados y ofertas monetaria sus componentes son: Redescuento, Mercado abierto, Depósitos, Emisiones primarias de dinero, Expansión o contracción del crédito, Colocación de bonos y títulos y Modificación de las tasas de interés.

2.2.2.6.2. Importancia.

Ya sea en las finanzas personales o públicas la falta de liquidez puede generar atraso en el cumplimiento de los compromisos, aumento de intereses de mora, embargos y hasta el cierre de un negocio en el ámbito público, esta falta trae consecuencias fiscales y políticas negativas como la imposibilidad de acceder al financiamiento de programas y proyectos, así como elevados costos en multas e intereses para la nación. Contar con buenos activos garantiza la tranquilidad de una sólida solvencia económica y permite adquirir nuevos compromisos para alcanzar el desarrollo esperado. La liquidez personal, empresarial y pública son la carta de presentación para cualquier operación financiera.

2.2.2.7. Capacidad de pago

Según, (González & Marti, 2012), el concepto e importancia de la capacidad de pago para la evolución financiera está determinada por el flujo de efectivo histórico del cliente y no por las expectativas de ingreso que se tengan.

Según, (González & Marti, 2012) tenemos que la capacidad de pago es:

$$\text{Capacidad de pago} = \frac{\text{Cuota}}{\text{Utilidad disponible}}$$

2.2.2.8. Rentabilidad del negocio

Según, (González & Marti, 2012) se define la rentabilidad del negocio como el resultado de la comparación del resultado con la tasa de interés efectiva.

2.2.2.9. Endeudamiento del negocio

Según, (González & Marti, 2012) el endeudamiento del negocio es: La deuda asumida en el corto plazo que compromete el patrimonio en un 50%, es recomendable que el patrimonio de la microempresa no esté completamente comprometido con deudas, evitando que un nuevo préstamo termine sobre endeudando al cliente.

$$\text{Endeudamiento del negocio} = \frac{\text{Deuda total}}{\text{Patrimonio}}$$

2.2.2.10. Liquidez del negocio

Según, (González & Marti, 2012) la liquidez del negocio está definida de la siguiente forma:

Por cada sol de deuda que el cliente tenga a corto plazo, la empresa cuenta con cierta cantidad en soles de activos corrientes (puede ser bajo la forma de efectivo, cuentas por cobrar, mercadería, productos).

$$\text{Liquidez del negocio} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

2.2.2.11. Rotación de inventario del negocio

Según, (González & Marti, 2012) tenemos la siguiente definición:

Cuantas veces roten los inventarios del negocio este será más eficiente, dependerá del tipo de negocio, del sector y de su política de ventas.

$$\text{Rotación de inventarios} = \frac{\text{Costo de ventas}}{\text{Inventarios}}$$

2.2.2.12. Rotación de capital de trabajo

Según, (González & Marti, 2012) el concepto de capital de trabajo es: El impacto del financiamiento de corto plazo sobre los ingresos por ventas, permite ver la productividad del capital del trabajo, así como ver la velocidad de gestión de la liquidez.

$$\text{Rotación de capital de trabajo} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Capital de trabajo}}$$

2.2.2.13. Incremento de capital de trabajo

Según, (González & Marti, 2012) define el incremento de capital de trabajo como:

Determinará en que porcentaje se incrementará el capital de trabajo después de obtener el crédito, permite hacer una comparación y guarda coherencia con la inversión del activo corriente y el movimiento del negocio.

$$\text{Incremento de capital de trabajo} = \frac{\text{Prestamos}}{\text{Capital de trabajo}}$$

2.2.3. Evaluación Cualitativa.

No es cuantificable, es una cuestión de impresión personal que depende del sentido común del Analista de Créditos. Puede desagregarse en tres componentes.

2.2.3.1. Antecedentes del Cliente

El objetivo es obtener información acerca del comportamiento crediticio del cliente y su voluntad de pago.

Se determinará la voluntad del cliente de reembolsar el préstamo en forma oportuna.

2.2.3.1.1. Variables

Antecedentes internos

Récord de pago

Antecedentes crediticios

Antecedentes comerciales

Referencias de proveedores

Referencias de vecinos

Conducta ética del cliente

2.2.3.2. Capacidad de Gestión.

El objetivo es identificar posibles riesgos por la gestión del negocio

2.2.3.2.1. Variables

Nivel de desarrollo y crecimiento del negocio

Tiempo de funcionamiento

Tiempo dedicado al negocio (horas al día)

Habilidad y experiencia en la actividad

Dependencia de la gestión del titular (back up)

Tiempo en el mismo local

Orden en los registros

Formalidad legal

Conocimiento de los riesgos de la actividad económica

Antecedentes comerciales

Referencias de proveedores y clientes.

2.2.3.3. Verificación en la Centran de riesgos

Se evalúa con las centrales de riesgos administradas por SBS, Infocorp, Experiam, Sentinel, Y Equifax

2.2.3.4. Situación Familiar.

El objetivo es identificar posibles riesgos por la conducta de la Unidad Familiar, se considera: Referencias de vecinos, Acumulación Patrimonial, Condición de la vivienda, Número de dependientes, Número de dependientes vulnerables, Riesgo por edad y salud, Conducta del cliente, armonía familiar, y Educación de los dependientes (Credivision, 2015)

2.2.4. Morosidad

2.2.4.1. Definición.

Moroso es la persona física o jurídica que está legalmente reconocido como deudor, en el ámbito bancario español se suele aplicar a partir del tercer recibo impagado. Para ser reconocido legalmente como moroso debe obrar en poder de ambas partes un documento legalmente reconocido donde el deudor esté obligado a efectuar dichos pagos, por ejemplo, un contrato (González I. , 2012).

2.2.4.2. Factores que afectan la capacidad de pago

Wadhvani (1986), citado por (González I. , 2012) “presenta un modelo para explicar las quiebras financieras de las empresas en función de su liquidez, nivel de endeudamiento y situación patrimonial así como de las condiciones de demanda agregada. Posteriormente, Davis (1992) analizó los determinantes de la morosidad en el sector corporativo de los países de la OECD encontrando que está muy correlacionada con el nivel de endeudamiento empresarial”.

2.2.4.2.1. Factores Macroeconómicos.

Según (González I. , 2012) pueden ser: Nivel de actividad y demanda agregada, Nivel de endeudamiento, Nivel de ingreso y desempleo, Liquidez, Inflación, y Riesgo de crédito.

2.2.4.2.2. Factores Microeconómicos.

Política de colocaciones, Diversificación de clientes, Garantías, Riesgo de negocios, Diversificación geográfica, Diversificación por plazos, Solvencia, Rentabilidad, Concentración, y Tipo de interés.

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Proceso de valuación financiera

Conjunto de secuencias orientadas al otorgamiento de créditos financieros orientados bajo la acción y el efecto de señalar el valor de un conjunto de activos o pasivos financieros, considerando la evaluación cuantitativa y cualitativa del cliente

2.3.2. Morosidad

Grado de incumplimiento en la cartera crediticia de una institución en función a tres indicadores: la tasa de morosidad, la cartera de alto riesgo como

porcentaje de las colocaciones bruta y la cartera pesada como porcentaje de las colocaciones brutas.

Según información del Banco Central de Reserva del Perú (BCRP) la actual crisis internacional afectará al Perú porque disminuirá nuestro crecimiento económico. Asimismo Jiménez (2007) menciona que cualquier estudio sobre el

Comportamiento de la morosidad puede verificar que el desempeño de la mora es pro cíclico, es decir, cuando la economía está en el tramo ascendente del ciclo la morosidad disminuye y viceversa. Brachfeld (2001) es de la misma opinión cuando considera que el virus de la morosidad se encuentra latente en épocas de bonanza económica y se reactiva en épocas de crisis. Si en el Perú la morosidad crediticia se incrementara considerablemente el país se podría ver envuelto en una crisis financiera. Cuando se produce la morosidad crediticia primeramente perjudica a la rentabilidad a la vez que se da una ruptura en la rotación de los fondos. Lo que trae consigo que la entidad financiera incremente sus provisiones por los créditos impagos, esto a su vez afecta inmediatamente a las utilidades. Por lo que, un incremento importante en la morosidad hace que el problema de incumplimiento se traduzca en uno de rentabilidad, liquidez y finalmente en un problema de solvencia. (Guillén,2002).

La morosidad constituye un problema de primer orden dentro del contexto actual por lo cual su estudio merece especial atención para determinar las variables que la explican, tanto es así que ha surgido, en España, una nueva disciplina denominada Morosología dedicada a su investigación. (Canal Asesor,2009)

2.3.3. Clasificación De La Cartera De Créditos Bancos Comunes

Los créditos a través de los Bancos Comunes, se considera Créditos A Microempresas.

2.3.3.1. Categoría Normal: (0)

- Son aquellos deudores que vienen cumpliendo con el pago de sus cuotas, de acuerdo a lo convenido o con un atraso de hasta 8 días calendario.

2.3.3.2. Categoría con Problemas Potenciales: (1)

- Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus cuotas de 9 a 30 días calendario.

2.3.3.3. Categoría Deficiente: (2)

- Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus cuotas de 31 a 60 días calendario.

2.3.3.4. Categoría Dudoso: (3)

- Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus cuotas de 61 a 120 días calendario.

2.3.3.5. Categoría Pérdida: (4)

- Son aquellos deudores que muestran atraso en el pago de sus cuotas de más de 120 días calendario.

Según los parámetros establecidos por la Superintendencia de Banca y Seguros en la Resolución SBS N° 11356-2008 A LA CLASIFICACION CREDITICIA DEL DEUDOR DE LA CARTERA DE CREDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS, A MICROEMPRESAS, DE CONSUMO REVOLVENTE Y CONSUMO NO REVOLVENTE. (SBS, 2008)

2.3.4. Riesgo Crediticio

(Gomez LA, 2014)La gestión del riesgo de crédito se relaciona con factores volátiles y sensibles al entorno macroeconómico, por lo que se hace imprescindible definir y controlar esos riesgos, con el fin de mitigar y reducir las posibles pérdidas que la incertidumbre depara. El objetivo principal se tradujo en la necesidad de estudiar las herramientas de análisis de la banca minorista y cómo una buena gestión del crédito contribuye en los resultados que posicionan al banco en una posición ventajosa frente a sus competidores.

La presente investigación se realizó con los balances anuales del banco en estudio, correspondientes al cierre del ejercicio 2007 – 2010 y la investigación se focalizó en la cartera correspondiente a consumo, utilizando el muestreo no probabilístico intencional. Se analizaron las herramientas utilizadas para el análisis de crédito y seguimiento correspondiente, a través del creditscoring, rating y stress testing, mediante el control del ciclo de vida del crédito a través de la cadena de Markov adaptada al riesgo de crédito, estimación de pérdida esperada de modo a

minimizarlas y adecuarlas a un margen previsionado según el marco legal vigente, y el modo que la integración de estas herramientas afectan la evolución de sus ratios financieros a través del tiempo.

Concluyendo que, aunque la implementación de la metodología en el área de riesgos de la presente entidad no fue la más eficiente, ha sido adecuada y satisfizo los requerimientos para la generación de utilidades.

CAPITULO III

Método de investigación

3.1. Tipo de investigación

La presente investigación según el propósito que persigue es de tipo aplicativo, considerando que hace utilización de conocimientos que son aplicables en la práctica, en la mayoría de los casos, para solucionar problemas que sean de beneficio de la sociedad (Abarza, 2012). Según el medio de obtención de datos es una investigación de campo dado que el estudio se realiza en un ambiente natural, donde las personas conviven, así mismo las fuentes consultadas, de las que se obtendrán los datos más relevantes a ser analizados, son individuos, que representan a la entidad financiera.

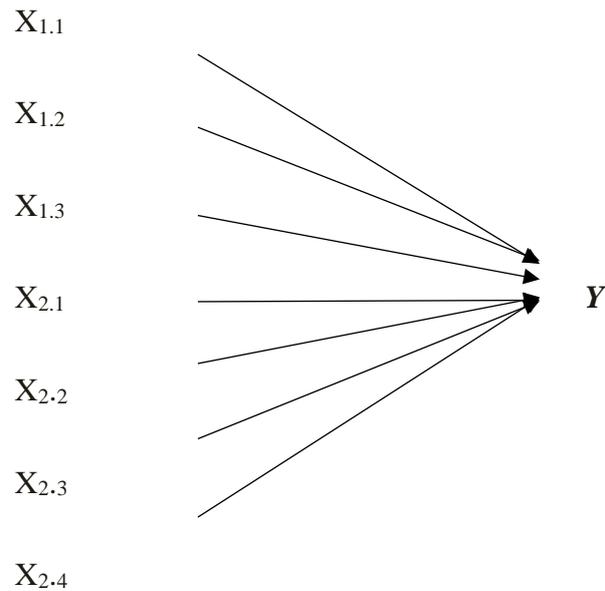
Según el tipo de medición de variables es un estudio cuantitativo por ser una investigación empírica sistemática referida al estudio de un fenómeno social de técnicas estadísticas matemáticas o informáticas.

3.2. Nivel de investigación

Según la clasificación de (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010), considerando el nivel de conocimiento a desarrollar la investigación es un estudio de nivel descriptivo, ya que el estudio pretende describir el comportamiento de la variable. Cabe recalcar que en un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así describir lo que se investiga. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Miden y evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar.

3.3. Diseño de investigación

Con el fin de recolectar la información necesaria para responder a las preguntas de investigación de manera práctica y precisa al investigar para cumplir con los objetivos de su estudio, el diseño de investigación corresponde al descriptivo, tal como se indica para alcanzar los objetivos propuestos. Por la manera y forma de recolección de la información la presente investigación presenta un diseño no experimental de corte transversal, debido a que se recolectará la información en un solo momento o tiempo.



3.4. Identificación de variables

X : Proceso de evaluación financiera:

3.4.1. Dimensiones variable X

X₁ : Evaluación Cuantitativa.

X₁₂ : Solvencia del cliente

X₁₃ : Capacidad de pago del cliente

X₁₄ : Rendimiento financiero del cliente

X₂ : Evaluación Cualitativa

X₂₁ : Historial crediticio en la central de riesgos

X₂₂ : Confiabilidad de información brindada del cliente

X₂₃ : Comparación de datos brindados por el cliente

X₂₄ : Negociación entre el analista y el cliente

Y : Morosidad

1.1.1. Dimensiones variable Y

Y₁: Tasa de morosidad (TM)

Y₂: Cartera Vencida

Y₃: Cartera pesada

Y₄: Provisiones

3.5. Operacionalización de variables

Tabla 1.

Matriz de operacionalización de variables.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	NIVEL DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO
<p><u>Variable 1</u></p> <p>PROCESO DE LA EVALUACIÓN FINANCIERA</p> <p>Conjunto de secuencias orientadas al otorgamiento de créditos financieros orientados bajo la acción y el efecto de señalar el valor de un conjunto de activos o pasivos financieros, considerando la evaluación cuantitativa y cualitativa del cliente (Finanzas Prácticas, 2012)</p>	<p>EVALUACIÓN CUANTITATIVA:</p> <p>“Capacidad que tienen los sujetos económicos para hacer frente de modo inmediato a sus obligaciones financieras”(Cassetti, 2009, pág. 9152)</p>	<p>Solvencia del cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad que tiene una persona de atender las obligaciones adquiridas. <p>Capacidad de pago del cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es la cantidad máxima de tus ingresos que puedes destinar al pago de deudas. <p>Rendimiento financiero del cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se realiza mediante indicadores clave del desempeño que se refiere a las medidas cuantitativas, financieras y no financieras. 	<p>Ordinal:</p> <p>Nunca</p> <p>Casi nunca</p> <p>A veces</p> <p>Casi siempre</p> <p>Siempre</p>	<p>Cuestionario</p>
	<p>EVALUACIÓN CUALITATIVA:</p> <p>“El historial crediticio es fundamental para que el crédito sea aprobado. Hoy en día, son registradas todas las actividades de crédito, es decir, no solo se incluyen los préstamos otorgados por instituciones financieras, tales como tarjetas de crédito, o créditos hipotecarios, sino también los servicios que prestan televisoras por cables, o servicios de telefonía; por lo que se deberá observar en todo momento pagar oportunamente todos estos servicios para que no funcionen en contra al momento de solicitar un crédito” (Finanzas prácticas, 2012)</p>	<p>Verificación de en Sentinel SBS</p> <p>Confiability de información brindada del cliente</p> <p>Relevancia de la comparación de datos</p> <p>Negociación entre el analista y el cliente</p> <p>Comparación de datos brindados por el cliente</p>		

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	NIVEL DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO
<p><u>Variable Y</u></p> <p>MOROSIDAD</p> <p>El grado de incumplimiento en la cartera crediticia de una institución puede evaluarse a través de tres indicadores: la tasa de morosidad, la cartera de alto riesgo como porcentaje de las colocaciones bruta y la cartera pesada como porcentaje de las colocaciones brutas.</p>	Y ₁ : Tasa de morosidad (TM)	$TM_{CV} = \frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Activo total}}$ $TM_{CP} = \frac{\text{Cartera Pesada}}{\text{Activo total}}$	Escala Porcentaje (%)	Data numérica de créditos otorgados durante del año 2016
	Y ₂ : Cartera Vencida	Saldo de cuentas por cobrar menores a 30 días		
		Saldo de cuentas por cobrar mayores a 30 días.		
	Y ₃ : Cartera pesada	$Prov. CV = C. vencida * 5\%$ $Prov. CP = C. Pesada * 25\%$		
Y ₄ : Provisiones				

3.6. Delimitación espacial y temporal

La presente investigación se realizará en la Agencia Principal de Asociación de Microfinanzas Arariwa en la agencia Cusco, provincia y departamento de Cusco, desde julio del 2016 a marzo del 2017.

3.7. Definición de la población y muestra

3.7.1.1. Población.

La población de estudio estará constituida por un total de 28 asesores de créditos de la Asociación de Microfinanzas Arariwa en la agencia Cusco, además de 02 encargados del comité evaluador. Por lo tanto la población está integrada por 30 trabajadores de la asociación.

3.7.1.2. Muestra.

Se considera a la totalidad de la población 30 colaboradores, es decir a los 28 asesores de créditos y 02 encargados del comité evaluador de la Asociación de Microfinanzas Arariwa en la agencia Cusco. Mediante el muestreo censal.

3.8. Diseño de instrumentos de investigación

3.8.1. Técnica

La técnica de recolección de datos que se utilizará será la encuesta.

3.8.2. Instrumento

El instrumento que se utilizará será el cuestionario, aplicado a los analistas de crédito, integrantes del comité evaluador; con criterios de preguntas estructuradas para facilitar su tabulación e interpretación.

Así mismo para medir la rentabilidad se utilizará el registro de datos sobre créditos otorgados durante el año 2016 en la Microfinanciera Arariwa.

3.9. Técnicas de recolección de datos

3.9.1. Descripción de la aplicación de instrumentos

La aplicación del cuestionario se realizará a los 28 Asesores de Crédito y 2 integrantes del comité evaluador de la Asociación de Microfinanzas Arariwa en la agencia Cusco. De quienes se obtendrá la información necesaria para determinar el proceso que se sigue en la empresa para el otorgamiento de créditos.

Para el levantamiento de información sobre la morosidad se tomará en cuenta las bases de datos de los créditos otorgados por la microfinanciera Arariwa durante el 2016.

3.10. Procedimiento de la comprobación y valides y confiabilidad de los instrumentos

Para la aplicación del instrumento se realizará un proceso de validación estadística a través de alfa de cronbach para determinar la consistencia interna del instrumento; asimismo se hará la validación mediante juicio de experto, de quien se obtendrá la aprobación del instrumento.

3.11. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

Para el análisis de datos se procederá a ingresar la información cuantificada en el paquete estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences 20.0 para Windows). Las pruebas estadísticas a emplear en el análisis serán, a nivel descriptivo: tablas estadísticas y gráficos, a nivel inferencial: el análisis de regresión y análisis de fiabilidad.

CAPITULO IV

Resultados

4.1. Fiabilidad del instrumento

Para determinar la confiabilidad del instrumento en la presente investigación se realizó la prueba estadística Alpha de Cronbach, el cual toma valores entre 0 y 1 para determinar el nivel de confiabilidad entre de la variable y dimensiones, en el cual si el valor se aproxima a 1 demuestra que el instrumento es fiable.

Tabla 2.

Estadísticas de fiabilidad para el cuestionario correspondiente a la variable 1: Evaluación Financiera.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,771	12

Interpretación:

En la tabla 2 se observa el Alpha de Cronbach = 0,771 > 0.700, para un cuestionario de 12 ítems correspondiente a la variable 1: Evaluación Financiera, lo que evidencia una alta confiabilidad al instrumento aplicado

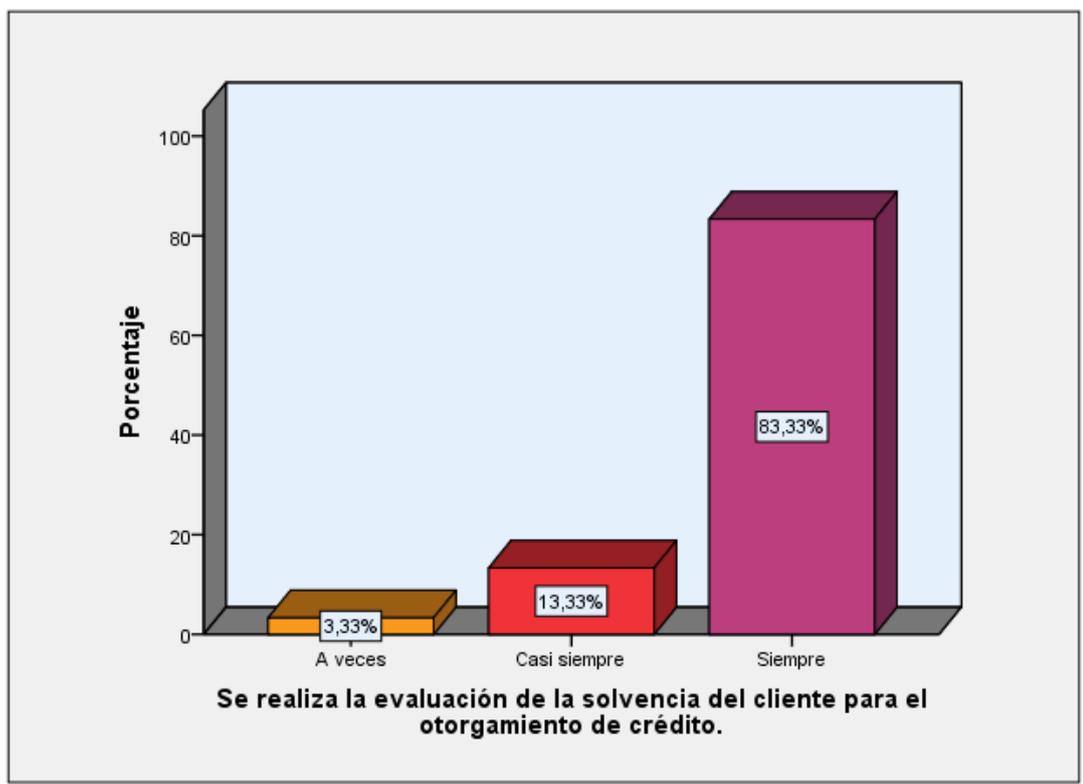
4.2. Resultados descriptivos

4.2.1. Tablas de frecuencias por ítems

Tabla 3.

Se realiza la evaluación de la solvencia del cliente para el otorgamiento de crédito.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	1	3,3	3,3	3,3
	Casi siempre	4	13,3	13,3	16,7
	Siempre	25	83,3	83,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	



Gráfica 2. Se realiza la evaluación de la solvencia del cliente para el otorgamiento de crédito.

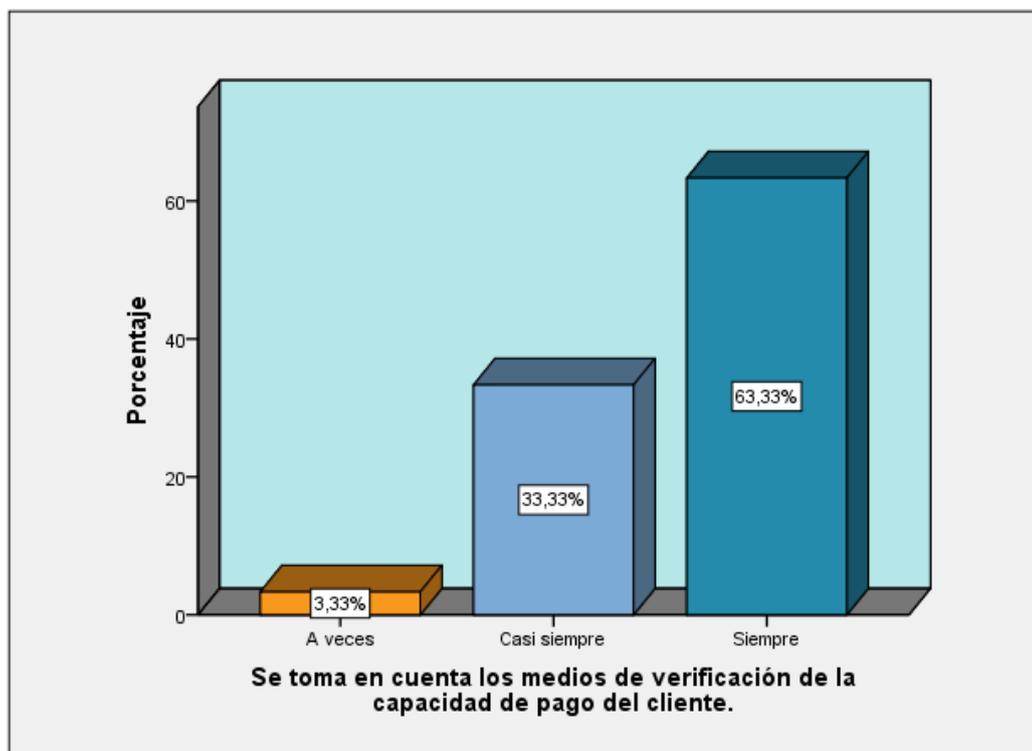
Interpretación:

La tabla 3 y gráfica 2 muestra que: el 83,33% de personas encuestadas declaran que siempre realizan la evaluación de la solvencia para el otorgamiento de créditos, 13,33% casi siempre y 3,33% a veces.

Tabla 4.

Se toma en cuenta los medios de verificación de la capacidad de pago del cliente.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A veces	1	3,3	3,3	3,3
Casi siempre	10	33,3	33,3	36,7
Siempre	19	63,3	63,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	



Gráfica 3. Se toma en cuenta los medios de verificación de la capacidad de pago del cliente.

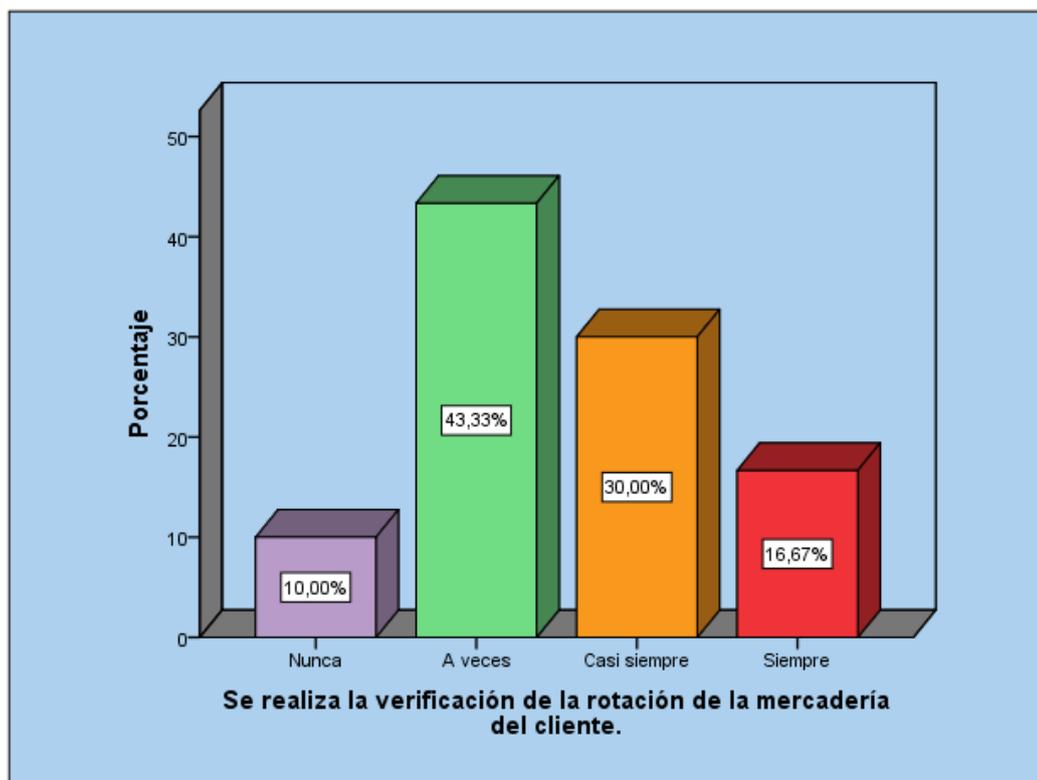
Interpretación:

La tabla 4 y gráfica 3 muestra que: el 63,33% de personas encuestadas declaran que siempre toman en cuenta los medios de verificación de la capacidad de pago del cliente, 33,33% casi siempre y 3,33% a veces.

Tabla 5.

Se realiza la verificación de la rotación de la mercadería del cliente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	10,0	10,0	10,0
	A veces	13	43,3	43,3	53,3
	Casi siempre	9	30,0	30,0	83,3
	Siempre	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	



Gráfica 4. Se realiza la verificación de la rotación de la mercadería del cliente

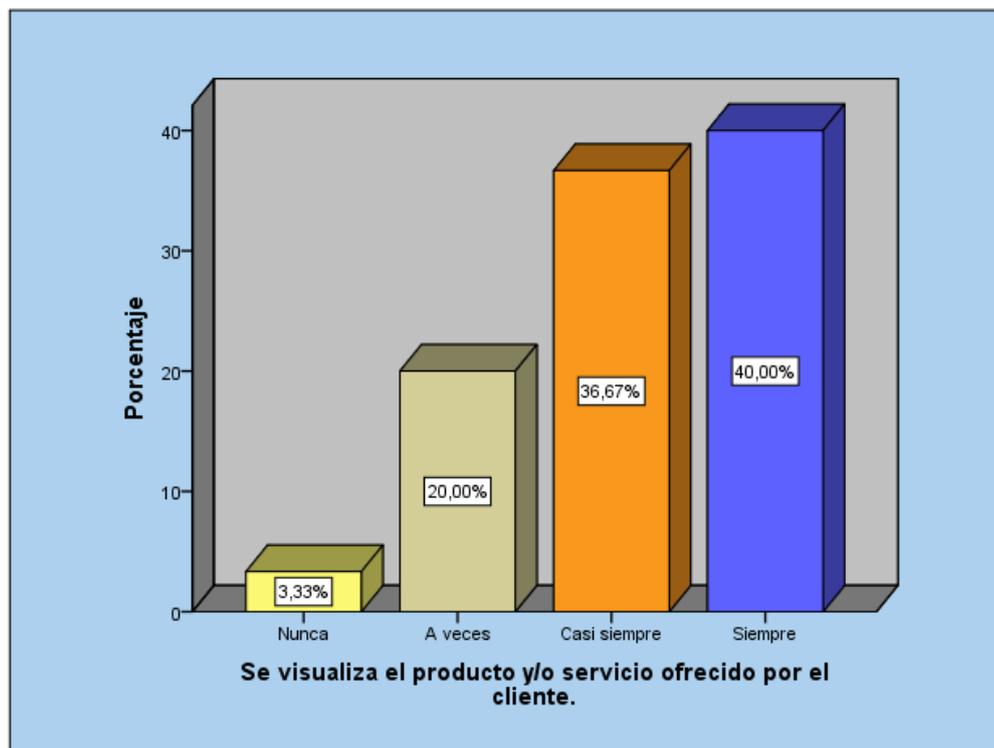
Interpretación:

La tabla 5 y gráfica 4 muestra que: el 43,33% de personas encuestadas declaran que a veces realizan la verificación de la rotación de la mercadería del cliente, 30,00% casi siempre, 16,67% siempre y 10,00% nunca.

Tabla 6.

Se visualiza el producto y/o servicio ofrecido por el cliente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,3	3,3	3,3
	A veces	6	20,0	20,0	23,3
	Casi siempre	11	36,7	36,7	60,0
	Siempre	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	



Gráfica 5. Se visualiza el producto y/o servicio ofrecido por el cliente.

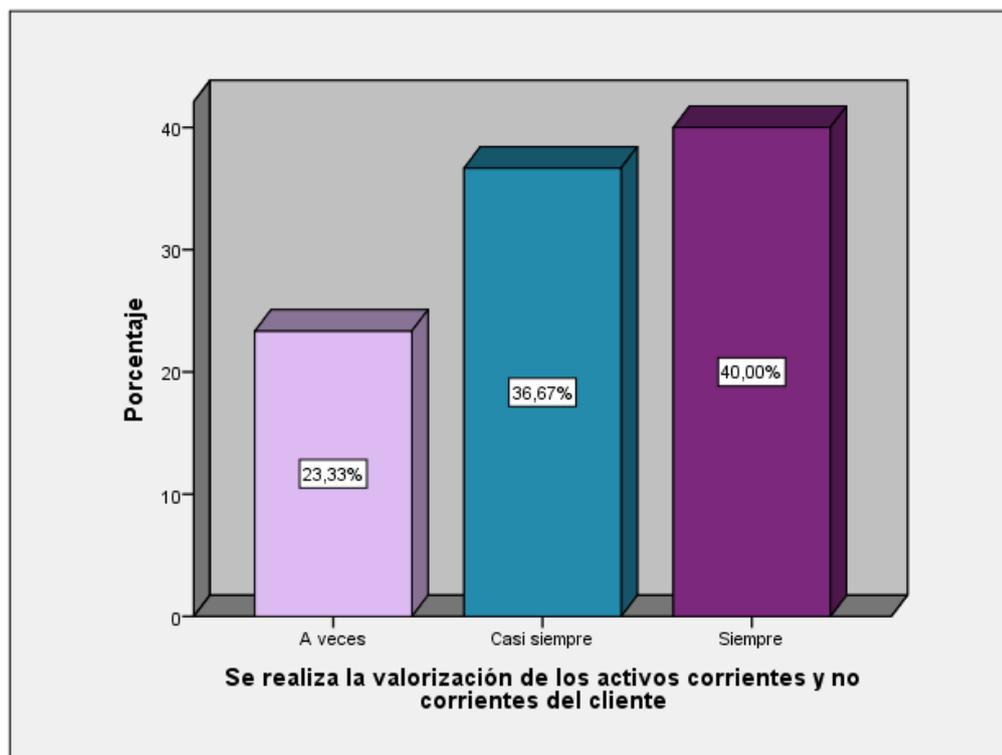
Interpretación:

La tabla 6 y gráfica 5 muestra que: el 40,00% de personas encuestadas declaran que siempre visualizan el producto y/o servicio ofrecido por el cliente, 36,67% casi siempre, 20,00% a veces y 3,33% nunca.

Tabla 7.

Se realiza la valorización de los activos corrientes y no corrientes del cliente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	7	23,3	23,3	23,3
	Casi siempre	11	36,7	36,7	60,0
	Siempre	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	



Gráfica 6. Se realiza la valorización de los activos corrientes y no corrientes del cliente

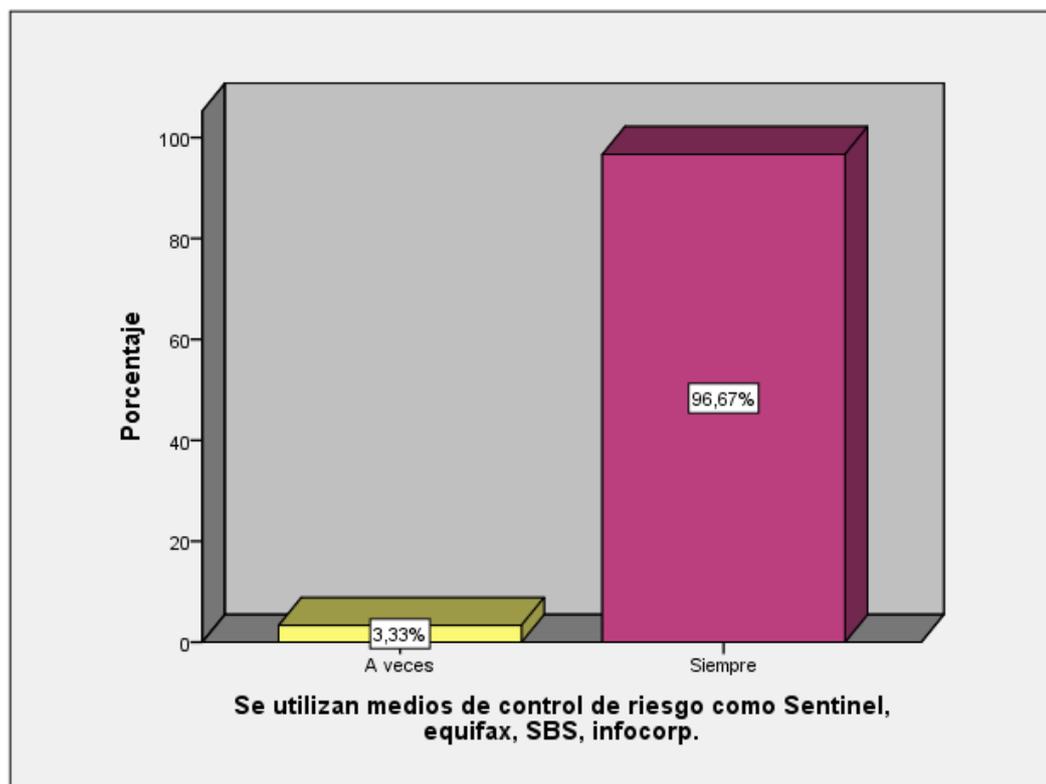
Interpretación:

La tabla 7 y gráfica 6 muestra que: el 40,00% de personas encuestadas declaran que siempre realizan la valorización de los activos corrientes y no corrientes del cliente, 36,67% casi siempre y 23,33% a veces.

Tabla 8.

Se utilizan medios de control de riesgo como Sentinel, equifax, SBS, infocorp.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	1	3,3	3,3	3,3
	Siempre	29	96,7	96,7	100,0
Total		30	100,0	100,0	



Gráfica 7. Se utiliza medios de control de riesgo como Sentinel, equifax, SBS, infocorp.

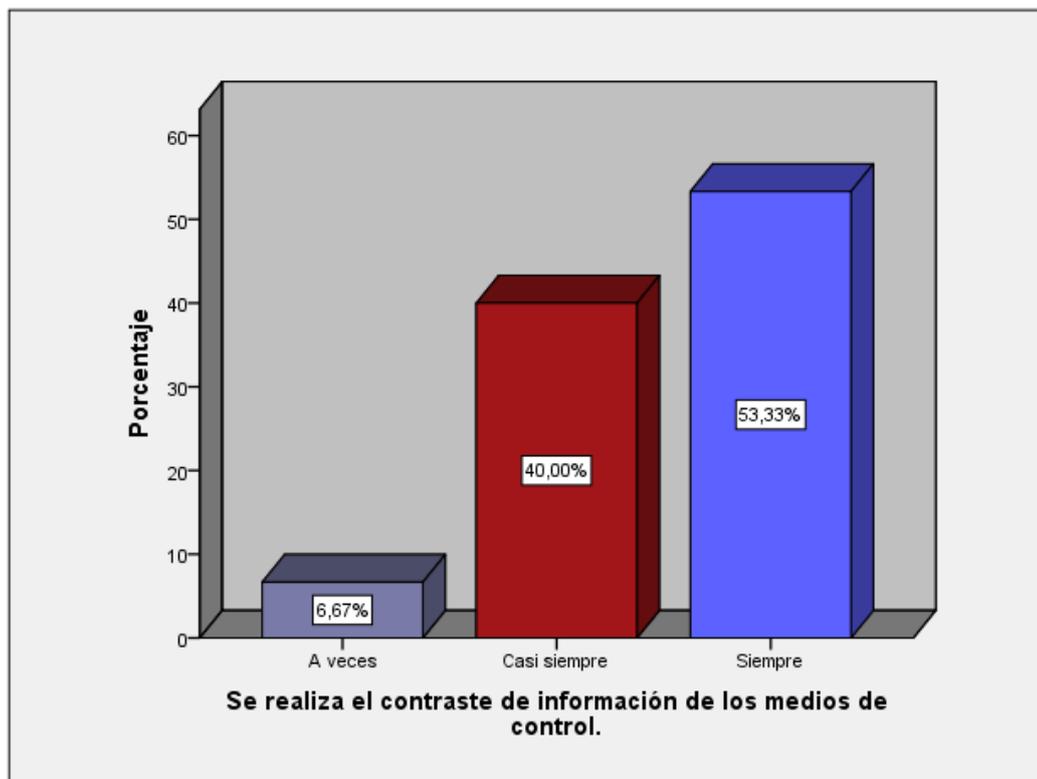
Interpretación:

La tabla 8 y gráfica 7 muestra que: el 40,00% de personas encuestadas declaran que siempre utilizan medios de control de riesgo como Sentinel, equifax, SBS, infocorp., 96,67% siempre y 3,33% a veces.

Tabla 9.

Se realiza el contraste de información de los medios de control.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	6,7	6,7	6,7
	Casi siempre	12	40,0	40,0	46,7
	Siempre	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	



Gráfica 8. Se realiza el contraste de información de los medios de control.

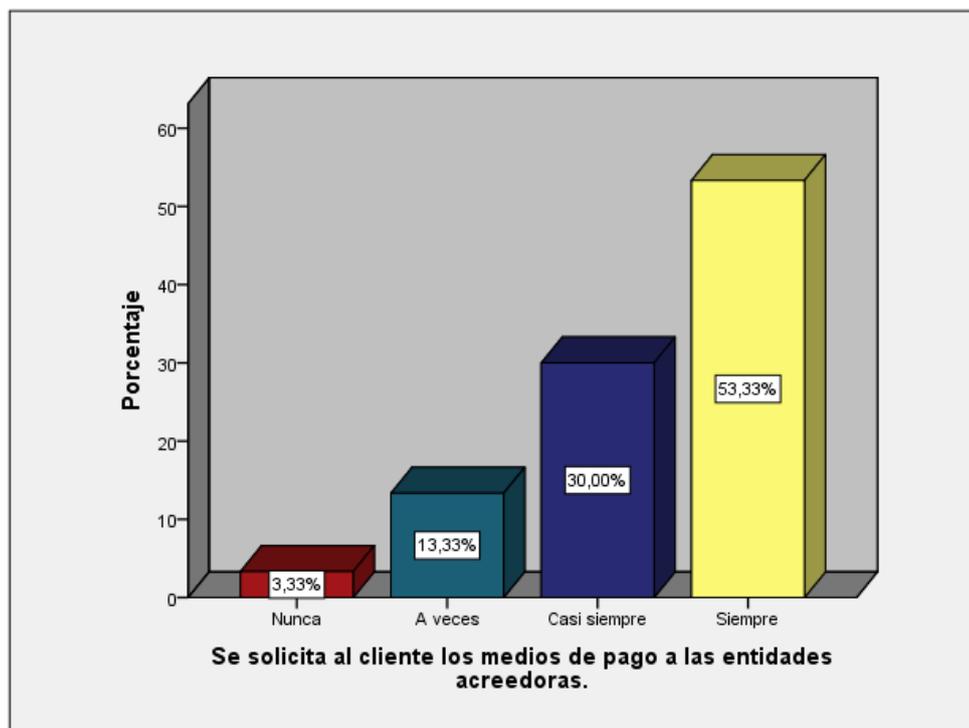
Interpretación:

La tabla 9 y gráfica 8 muestra que: el 53,33% de personas encuestadas declaran que siempre realizan el contraste de información de los medios de control, 40,00% casi siempre y 6,67% a veces.

Tabla 10.

Se solicita al cliente los medios de pago a las entidades acreedoras.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,3	3,3	3,3
	A veces	4	13,3	13,3	16,7
	Casi siempre	9	30,0	30,0	46,7
	Siempre	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	



Gráfica 9. Se solicita al cliente los medios de pago a las entidades acreedoras.

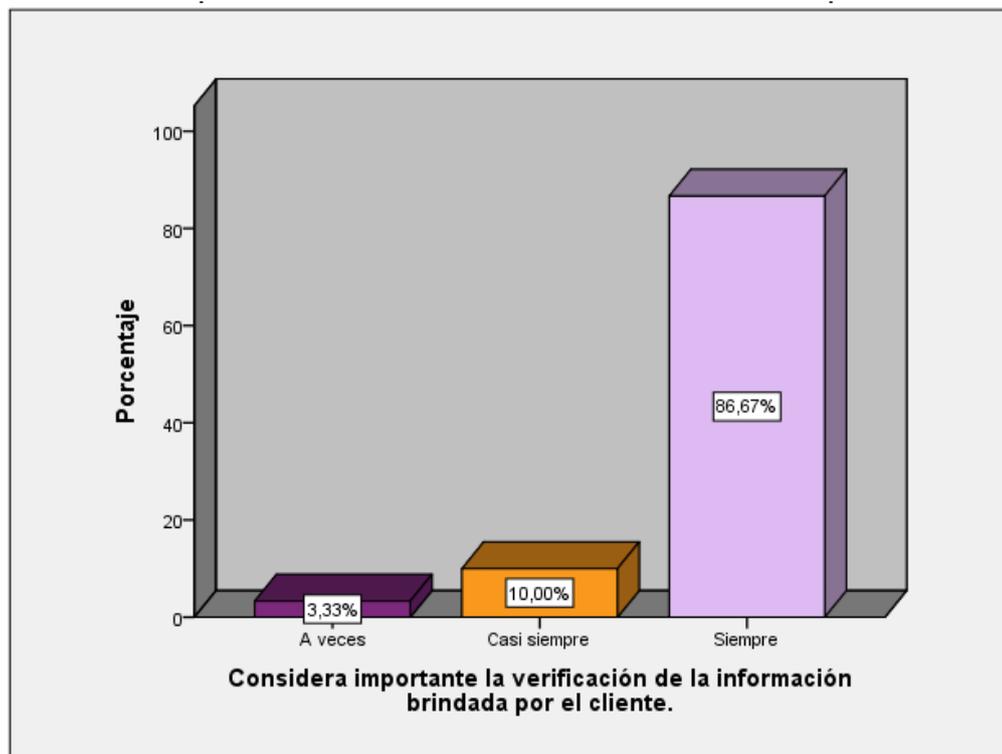
Interpretación:

La tabla 10 y gráfica 9 muestra que: el 53,33% de personas encuestadas declaran que siempre solicita al cliente los medios de pago a las entidades acreedoras, 30,00% casi siempre, 13,33% a veces y 3,33% nunca.

Tabla 11.

Considera importante la verificación de la información brindada por el cliente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	1	3,3	3,3	3,3
	Casi siempre	3	10,0	10,0	13,3
	Siempre	26	86,7	86,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	



Gráfica 10. Considera importante la verificación de la información brindada por el cliente.

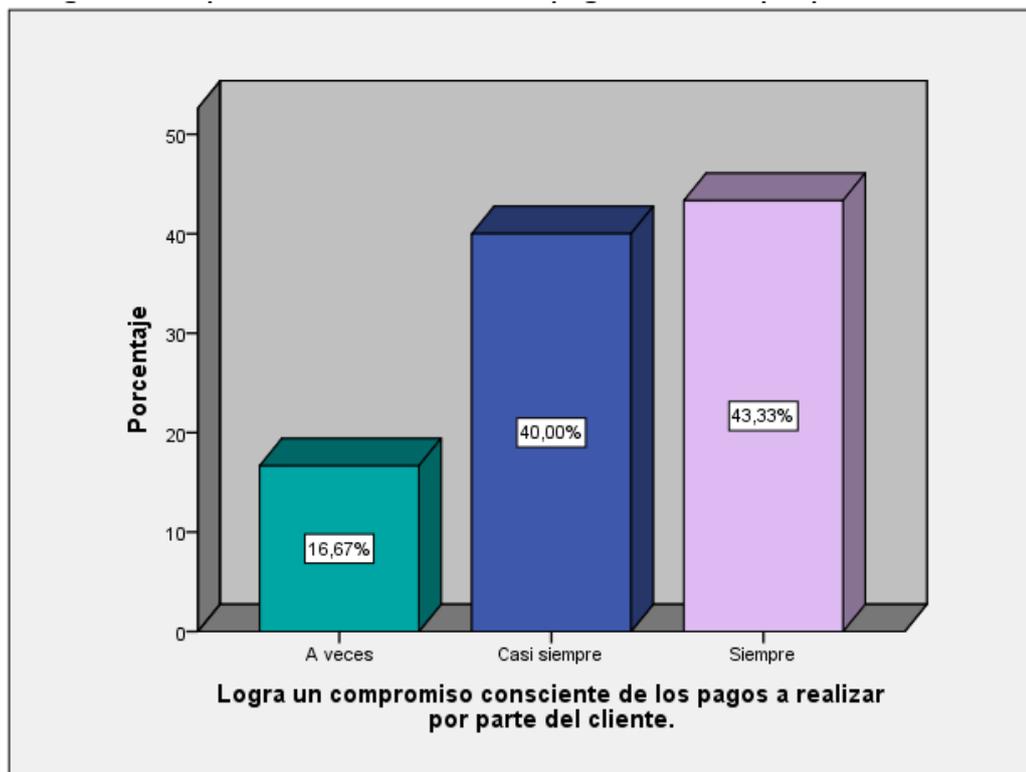
Interpretación:

La tabla 11 y gráfica 10 muestra que: el 86,67% de personas encuestadas declaran que siempre Consideran importante la verificación de la información brindada por el cliente, 10,00% casi siempre y 3,33% a veces.

Tabla 12.

Logra un compromiso consciente de los pagos a realizar por parte del cliente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	5	16,7	16,7	16,7
	Casi siempre	12	40,0	40,0	56,7
	Siempre	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	



Gráfica 11. Logra un compromiso consciente de los pagos a realizar por parte del cliente.

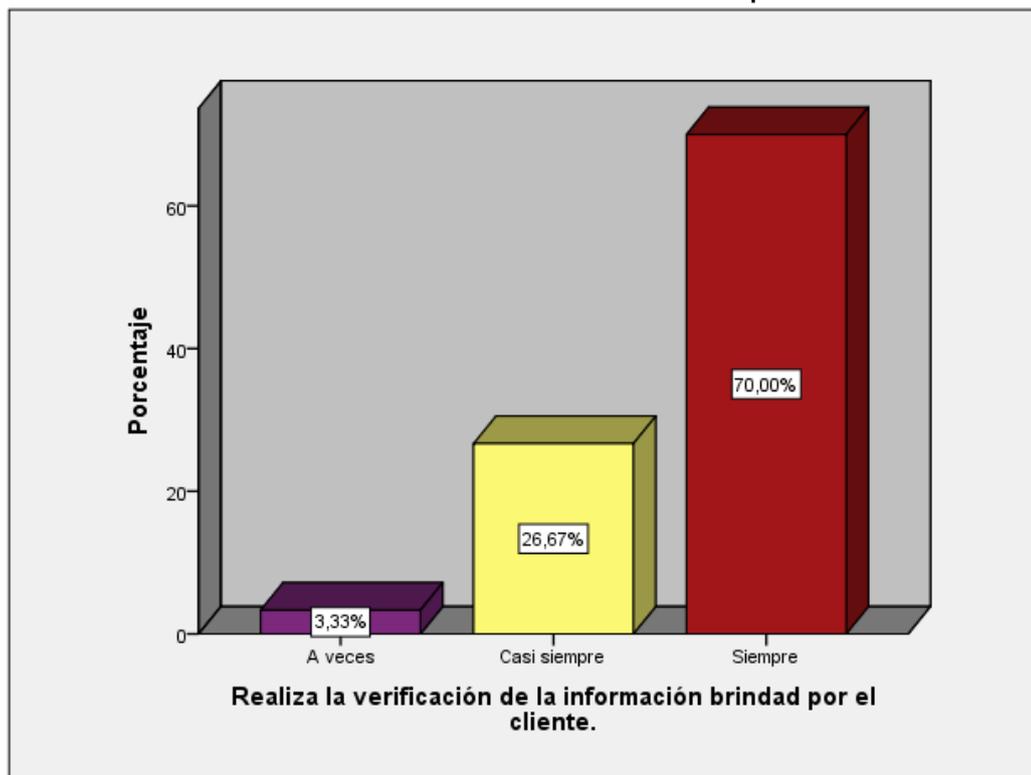
Interpretación:

La tabla 12 y gráfica 11 muestra que: el 43,33% de personas encuestadas declaran que siempre Logran un compromiso consciente de los pagos a realizar por parte del cliente, 40,00% casi siempre y 16,67% a veces.

Tabla 13.

Realiza la verificación de la información brindada por el cliente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	1	3,3	3,3	3,3
	Casi siempre	8	26,7	26,7	30,0
	Siempre	21	70,0	70,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	



Gráfica 12. Realiza la verificación de la información brindada por el cliente.

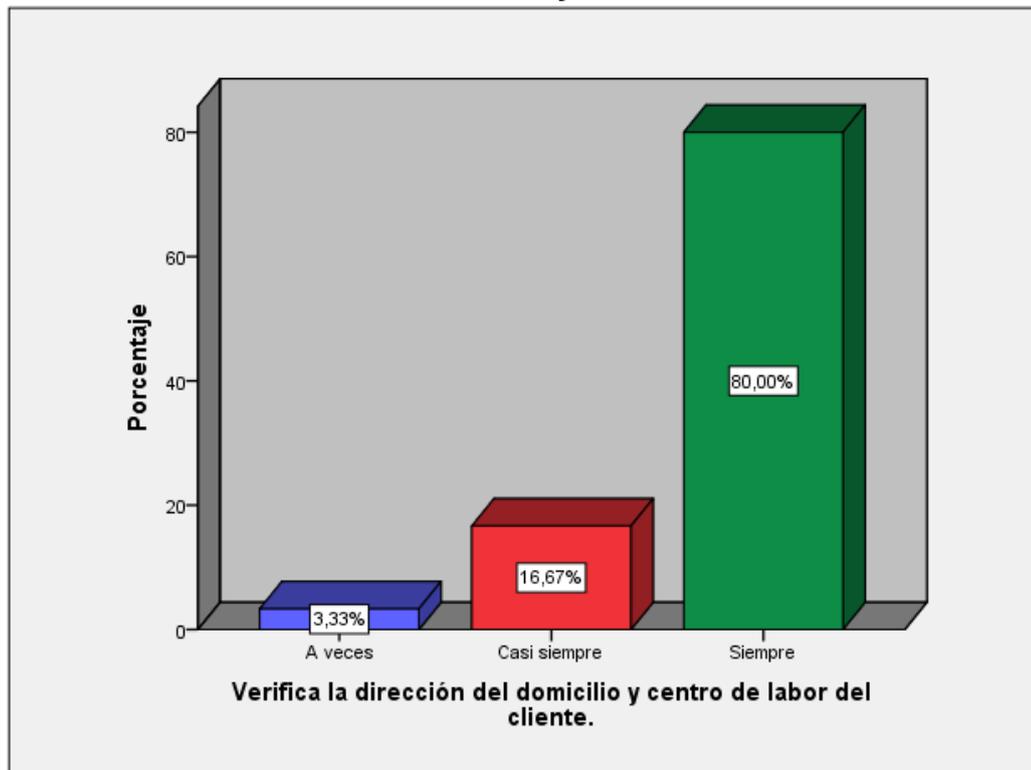
Interpretación:

La tabla 13 y gráfica 12 muestra que: el 70,00% de personas encuestadas declaran que siempre Realizan la verificación de la información brindada por el cliente, 26,67% casi siempre y 3,33% a veces.

Tabla 14.

Verifica la dirección del domicilio y centro de labor del cliente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	1	3,3	3,3	3,3
	Casi siempre	5	16,7	16,7	20,0
	Siempre	24	80,0	80,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	



Gráfica 13. Verifica la dirección del domicilio y centro de labor del cliente.

Interpretación:

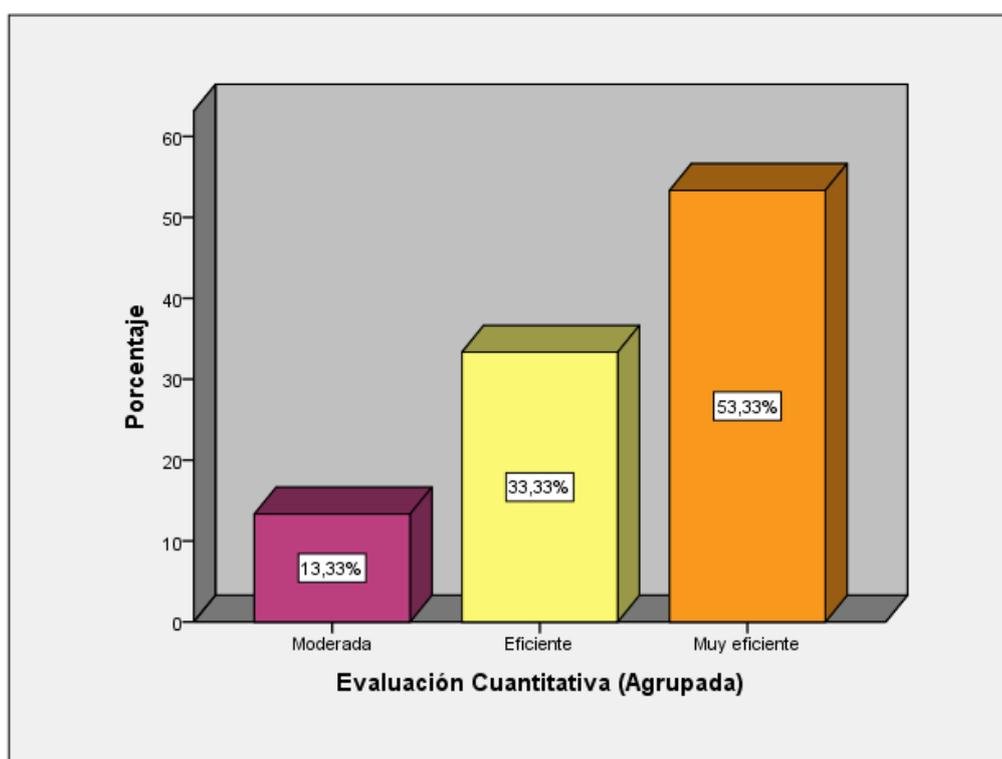
La tabla 14 y gráfica 13 muestra que: el 80,00% de personas encuestadas declaran que siempre verifican la dirección del domicilio y centro de labor del cliente, 16,67% casi siempre y 3,33% a veces.

4.2.2. Tablas de frecuencias de datos agrupados.

Las tablas de frecuencias de datos agrupados presentan la calificación de la variable y sus dimensiones. Los datos han sido baremados en cuatro grupos: Deficiente, Moderado, Eficiente y Muy eficiente, determinados por rangos previstos según escala de Likert.

Tabla 15.*Evaluación Cuantitativa.*

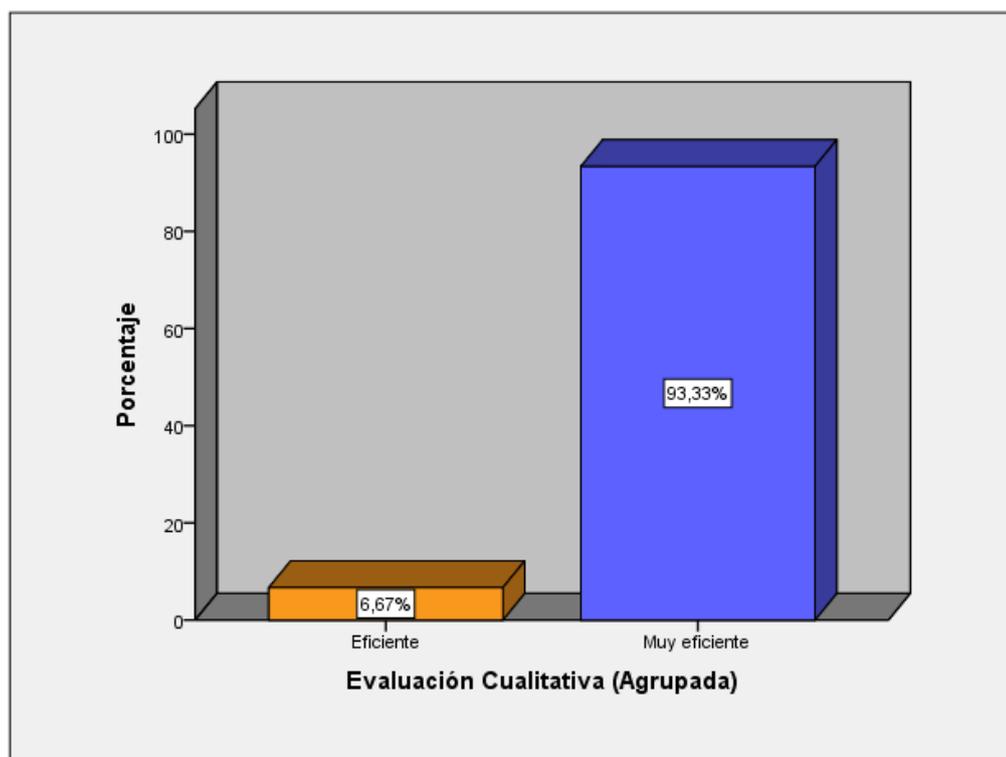
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Moderada	4	13,3	13,3	13,3
Eficiente	10	33,3	33,3	46,7
Muy eficiente	16	53,3	53,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

*Gráfica 14. Evaluación Cuantitativa.***Interpretación:**

La tabla 15 y gráfica 14 muestra que: el 53,33% de personas encuestadas consideran a la Evaluación Cuantitativa como muy eficiente, 33,33% eficiente y 13,33% moderada

Tabla 16.*Evaluación Cualitativa.*

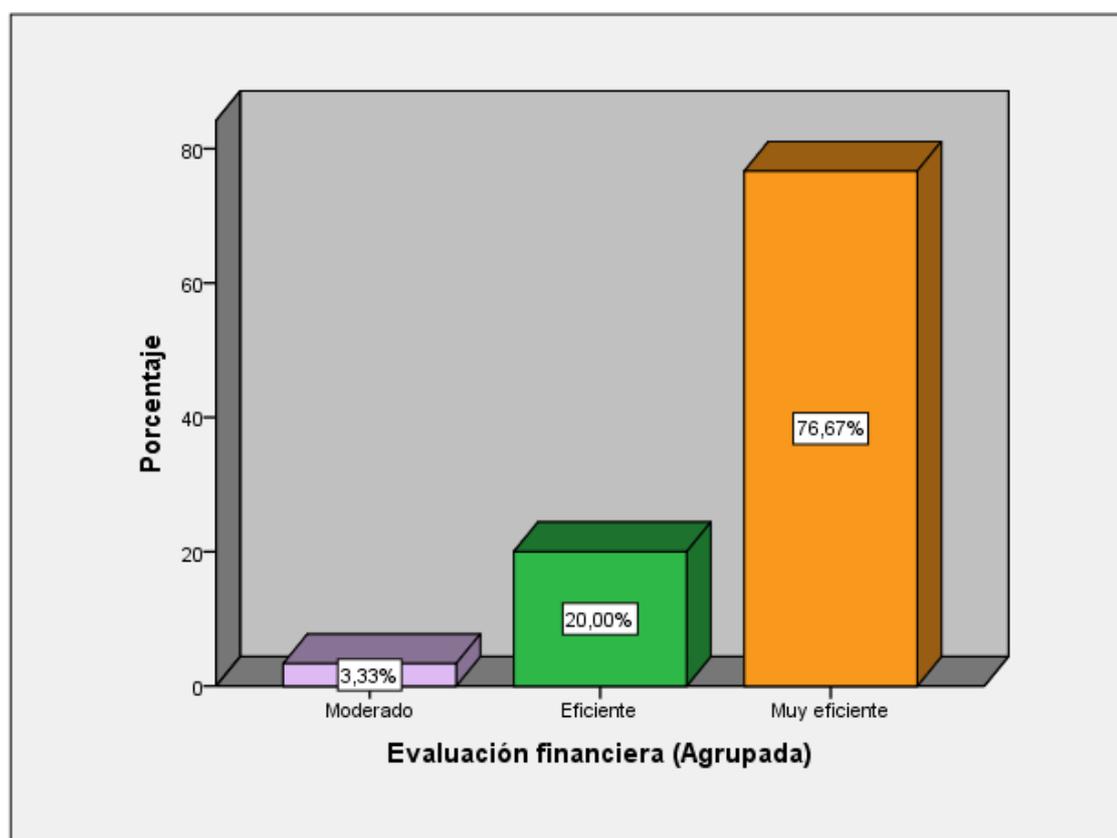
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	2	6,7	6,7	6,7
Válido	28	93,3	93,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

*Gráfica 15. Evaluación Cualitativa.***Interpretación:**

La tabla 16 y gráfica 15 muestra que: el 93,33% de personas encuestadas consideran a la Evaluación Cualitativa como muy eficiente y 6,67% eficiente.

Tabla 17.*Evaluación Financiera.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Moderado	1	3,3	3,3	3,3
Eficiente	6	20,0	20,0	23,3
Muy eficiente	23	76,7	76,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

*Gráfica 16. Evaluación Financiera.***Interpretación:**

La tabla 17 y gráfica 16 muestra que: el 76,67% de personas encuestadas consideran a la Evaluación financiera como muy eficiente, 20,00% eficiente y 3,33% moderado.

4.2.3. Resultados referentes a la variable 2: Morosidad

4.2.3.1. Estadísticos descriptivos.

Tabla 18.

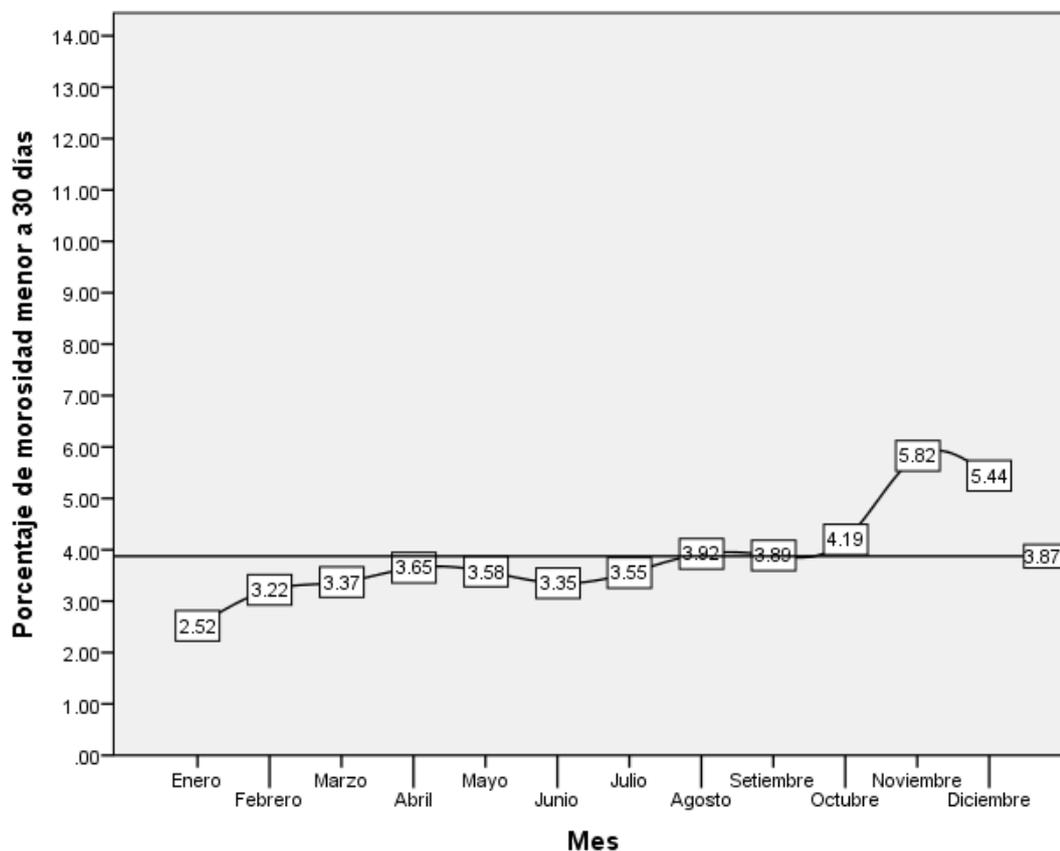
Estadísticos descriptivos

	N	Rango	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
% de morosidad < a 30 días	12	3.30	2.52	5.82	3.88	.92307
% de morosidad > a 30 días	12	4.54	2.54	7.08	4.28	1.19579
N válido (por lista)	12					

Interpretación:

La tabla 18 muestra los estadísticos descriptivos de la morosidad. El porcentaje de morosidad mínima fue de 2,52% y 2,54% para la morosidad menor a 30 días y mayor a 30 días. El porcentaje de morosidad máximo fue de 5,82% y 7,08% para la morosidad menor a 30 días y mayor a 30 días. La morosidad promedio fue de 3,88% y 4,28% para la morosidad menor a 30 días y mayor a 30 días. La desviación estándar fue de 0,92% y 1,20% para la morosidad menor a 30 días y mayor a 30 días.

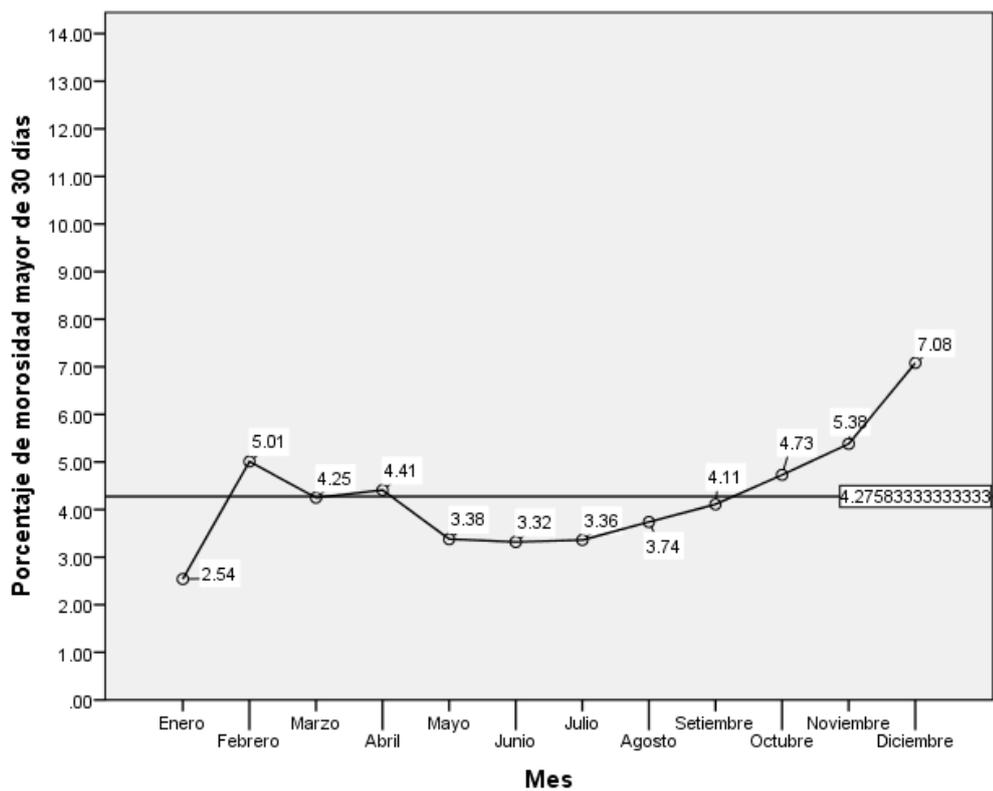
4.2.3.2. Gráficos de morosidad.



Gráfica 17. Porcentaje de morosidad menor a 30 días.

Interpretación:

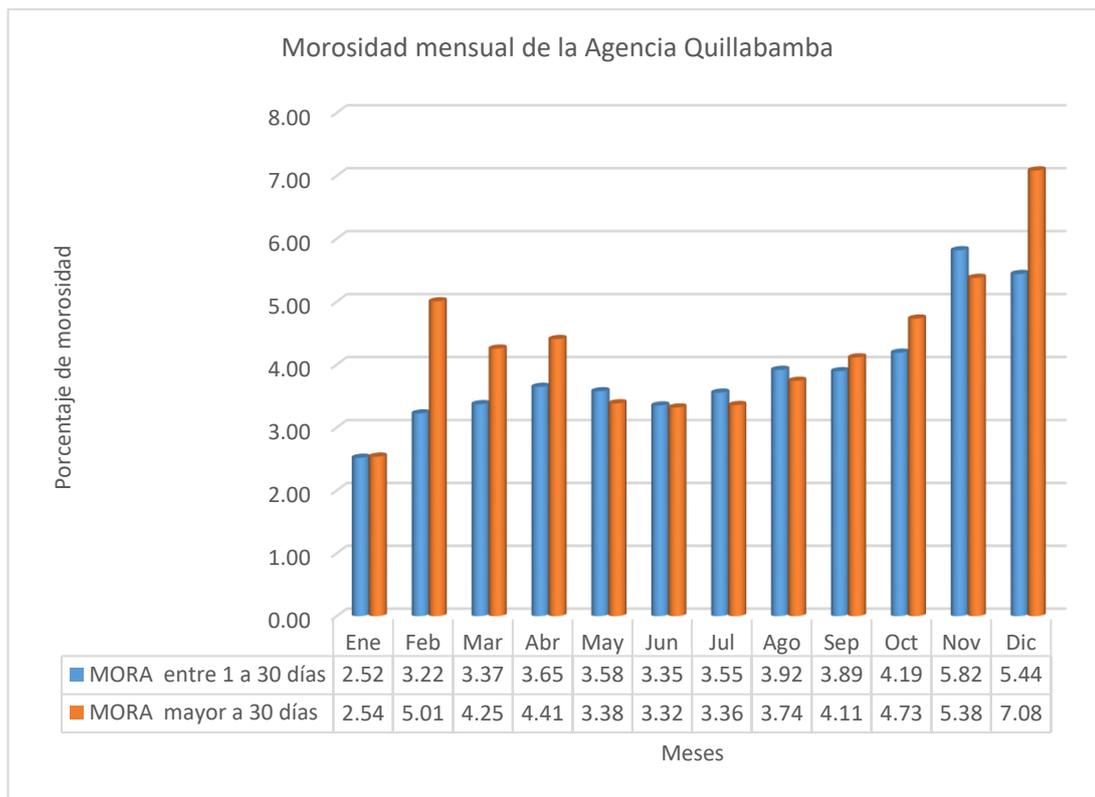
La gráfica 17 muestra un porcentaje de morosidad menor a 30 días mínima de 2,52%, una máxima de 5,82 y una media de 3,86%.



Gráfica 18. Porcentaje de morosidad mayo a 30 días.

Interpretación:

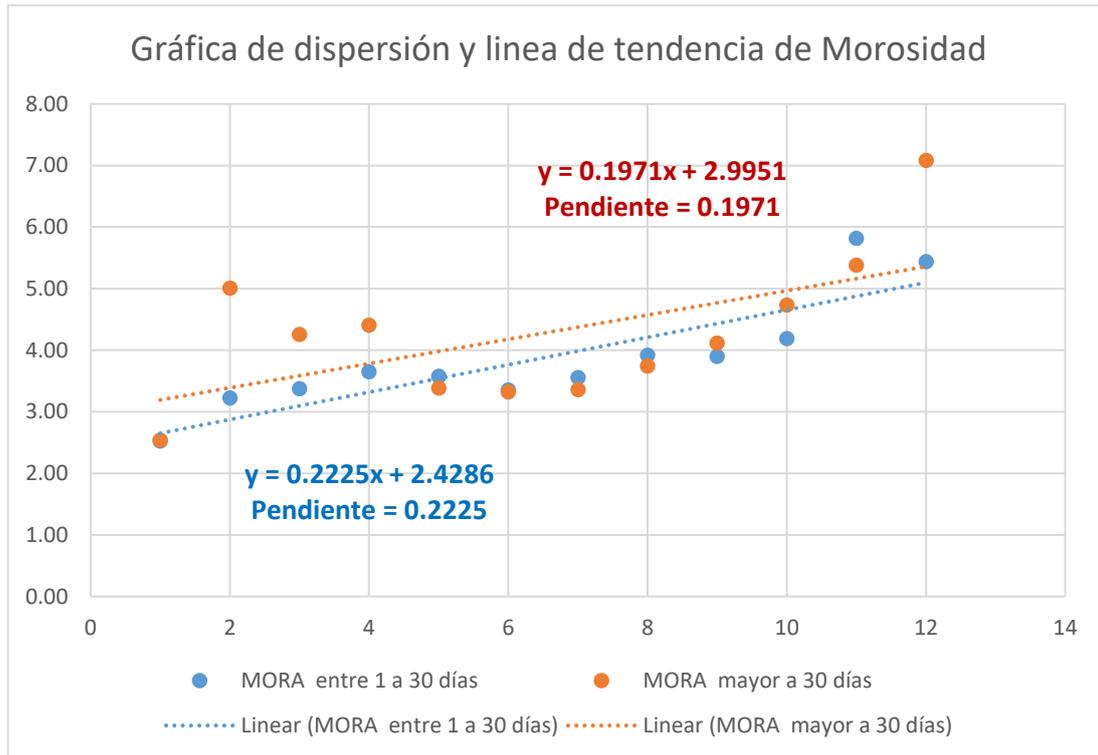
La gráfica 18 muestra un porcentaje de morosidad mayor a 30 días mínima de 2,54%, una máxima de 7,08% y una media de 4,28%.



Gráfica 19. Porcentaje de morosidad comparada.

Interpretación:

La gráfica 19 muestra porcentaje de morosidad comparada entre morosidad menor y mayor a 30 días.



Gráfica 20. Gráfica de dispersión y línea de tendencia de Morosidad.

Interpretación:

La gráfica 20 muestra la tendencia de la morosidad menor y mayor a 30 días. Ambas mantienen una pendiente positiva, la que evidencia una morosidad creciente.

4.2.3.3. Información económica y financiera de morosidad menor a 30 días

Tabla 19.

Información relacionada a las cuentas por cobrar menor a 30 días.

Mes	Cartera	Cuentas por Cobrar menor a 30 días	Porcentaje de Morosidad menor a 30 días	Nro. de Clientes	Promedio de desembolsos por clientes	Nro. De clientes en mora menor a 30 días	Gastos de provisión (5%)
Ene	3,147,506	79,321	2.52	2,578	1,221	31	3,966
Feb	3,422,306	110,335	3.22	2,653	1,290	42	5,517
Mar	3,578,473	120,630	3.37	2,720	1,316	44	6,032
Abr	3,545,343	129,269	3.65	2,727	1,300	47	6,463
May	3,432,465	122,758	3.58	2,711	1,266	45	6,138
Jun	3,595,298	120,475	3.35	2,748	1,308	44	6,024
Jul	3,503,864	124,554	3.55	2,758	1,270	45	6,228
Ago	3,701,806	144,997	3.92	2,740	1,351	53	7,250
Sep	3,831,692	149,242	3.89	2,755	1,391	54	7,462
Oct	3,819,202	160,002	4.19	2,761	1,383	58	8,000
Nov	3,721,169	216,445	5.82	2,777	1,340	78	10,822
Dic	3,942,939	214,471	5.44	2,815	1,401	76	10,724

Interpretación:

La tabla 19 muestra información mensualizada relacionada a las cuentas por cobrar menor a 30 días.

4.2.3.4. Información económica y financiera de morosidad mayor a 30 días

Tabla 20.

Información relacionada a las cuentas por cobrar mayor a 30 días.

Mes	Cartera	Cuentas por Cobrar mayor a 30 días	Porcentaje de Morosidad mayor a 30 días	Nro. de Clientes	Promedio de desembolsos por clientes	Nro. De clientes en mora mayor a 30 días	Gastos de provisión (25%)
Ene	3,147,506	79,860	2.54	2,578	1,221	65	19,965
Feb	3,422,306	171,290	5.01	2,653	1,290	133	42,823
Mar	3,578,473	152,236	4.25	2,720	1,316	116	38,059
Abr	3,545,343	156,216	4.41	2,727	1,300	120	39,054
May	3,432,465	116,164	3.38	2,711	1,266	92	29,041
Jun	3,595,298	119,319	3.32	2,748	1,308	91	29,830
Jul	3,503,864	117,631	3.36	2,758	1,270	93	29,408
Ago	3,701,806	138,546	3.74	2,740	1,351	103	34,637
Sep	3,831,692	157,628	4.11	2,755	1,391	113	39,407
Oct	3,819,202	180,696	4.73	2,761	1,383	131	45,174

Mes	Cartera	Cuentas por Cobrar mayor a 30 días	Porcentaje de Morosidad mayor a 30 días	Nro. de Clientes	Promedio de desembolsos por clientes	Nro. De clientes en mora mayor a 30 días	Gastos de provisión (25%)
Nov	3,721,169	200,142	5.38	2,777	1,340	149	50,036
Dic	3,942,939	279,304	7.08	2,815	1,401	199	69,826

Interpretación:

La tabla 20 muestra información mensualizada relacionada a las cuentas por cobrar mayor a 30 días.

4.2.3.5. Tasa de morosidad de cartera vencida (TMCV), a diciembre del 2016.

Determinada por la división de las colocaciones vencidas y la Cartera total.

$$TMCV = \frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Cartera total}}$$

$$TMCA = \frac{214,471}{3,942,939} = 5,44\%$$

Interpretación:

La tasa de morosidad para el año 2016 fue de 5,44%, es decir de cada 100 soles colocado se ha logrado el retorno de S/ 94,56.

4.2.3.6. Tasa de morosidad de cartera pesada (TMCA), a diciembre del 2016.

Determinada por la división de la sumatoria de las carteras pesadas, por la Cartera total.

$$TMCP = \frac{\text{Cartera Pesada}}{\text{Cartera total}}$$

$$TMCA = \frac{279,304}{3,942,939} = 7,08\%$$

Interpretación:

La tasa de morosidad para el año 2016 fue de 7,08%, es decir de cada 100 soles colocado se ha logrado el retorno de S/ 92,92.

4.2.3.7. Tasa de cobertura de cartera vencida (TCCV), a diciembre del 2016.

Determinada por la división de las provisiones de cartera vencida entre Cartera vencida.

$$TCCV = \frac{\textit{Provisiones de cartera vencida}}{\textit{Cartera vencida}}$$

$$TCCV = \frac{10,724}{214,471} = 5,00\%$$

Interpretación:

La tasa de cobertura de cartera vencida para el año 2016 fue del 5%.

4.2.3.8. Tasa de cobertura de cartera pesada (TCCP), a diciembre del 2016.

Determinada por la división de las provisiones de cartera pesada entre Cartera pesada.

$$TCCP = \frac{\textit{Provisiones de cartera pesada}}{\textit{Cartera pesada}}$$

$$TCCP = \frac{69,826}{279,304} = 25,00\%$$

Interpretación:

La tasa de cobertura de cartera en cobranza judicial para el año 2016 fue del 25,88%.

CAPITULO V

Conclusiones y recomendaciones

5.1. Conclusiones

5.1.1. Incidencia del Proceso de evaluación financiera en la morosidad

Se concluye que el proceso de evaluación financiera, incide en la morosidad, según tablas 15 y 16 en la que se evidencia un proceso de evaluación cuantitativa y cualitativa que requieren mejoras en un 46.7% y 7% respectivamente; y la tabla 18 que da cuenta de una morosidad creciente, con tasas promedio de 3.86% y 4.28% para la morosidad menor a 30 días y mayor a 30 días respectivamente.

5.1.2. Análisis del proceso evaluación financiera

5.1.2.1. Evaluación cuantitativa

Se analizó el proceso de evaluación financiera en los aspecto cuantitativos, evidenciándose debilidades en el proceso, según las tablas 15 en que se da cuenta que hay un 46.7% por mejorar. La tabla 4 que da cuenta de la evaluación de la capacidad de pago y la tabla 5 que da cuenta de la evaluación de la rotación de mercadería, corroboran el hecho con un 36.7% y 83.3% por mejorar.

5.1.2.2. Evaluación cualitativa

Se analizó el proceso de evaluación financiera en los aspecto cualitativos, evidenciándose debilidades en el proceso, según las tablas 16 en que se da cuenta que hay un 7% por mejorar. La tabla 13 que da cuenta de la revisión de la información y la tabla 11 que da cuenta de la verificación de la información del cliente, corroboran el hecho con un 46.7% y 30.0% por mejorar.

5.1.3. Análisis de Morosidad

5.1.3.1. Análisis de Morosidad menor a 30 días

La morosidad menor a 30 días promedio, fue del 3.86%, con pendiente positiva evidenciando una tendencia creciente, según gráfica 17.

5.1.3.2. Análisis de Morosidad mayor a 30 días

La morosidad mayor a 30 días promedio, fue del 4.28%, con pendiente positiva evidenciando una tendencia creciente, según gráfica 18.

5.2. Recomendaciones.

Se recomienda:

Realizar Jornadas de capacitación para la evaluación de solicitudes de créditos, considerando que una solicitud de crédito es la etapa principal del proceso de otorgamiento de créditos, su objetivo es determinar con razonabilidad la voluntad y capacidad de pago del solicitante, así como evaluar las garantías propuestas para cobertura dicho crédito a efectos de minimizar el riesgo crediticio.

Realizar seguimiento constante a las acciones de los asesores de crédito, quien tiene que reflejar en su evaluación, la real situación económica financiera del solicitante, sin la adulteración o manipulación de la información presentada, así mismo en cada solicitud de crédito verificar la rotación de su mercadería.

Realizar seguimiento y monitoreo constante a las acciones de los asesores de crédito; el asesor de crédito debe de hacer el seguimiento el post crédito, para asegurarse que el dinero desembolsado, fue según su solicitud de crédito, esto con la finalidad de que no entre en mora.

Enfatizar la aplicación de garantías solidarias, para el cumplimiento de sus pagos mensuales, y realizar las llamadas antes de sus pagos pese a que cuente con un cronograma de pagos

La entidad financiera debe de tener en cuenta el riesgo crediticio, que la evaluación también debe de ser diferenciado de acuerdo al grado de conocimiento que tenga del cliente, distinguiendo entre el cliente nuevo o recurrente y que los distinto montos que otorga la Asociación Arariwa , también están en constante con la experiencia del asesor, esto a menos experiencia el asesor debe empezar colocando montos menores hasta lograr la experiencia necesaria para otorgar montos mayores.

Referencias Bibliográficas

- Abarza, F. (2012, julio 1). *Investigación aplicada vs investigación pura (básica)*. Retrieved agosto 29, 2013, from www.wordpress.com.
- ABCFinanzas. com. (2016, Octubre 10). *ABC Finanzas*. Retrieved from <http://www.abcfinanze.com/administracion-financiera/>
- Amaru, A. C. (2009). *Fundamentos de la Administración: Teoría General y Proceso Administrativo*. México: Person Educacion.
- Andia , W. (2015). *Diccionario de Administración*. Perú: Arte y Pluma.
- Arariwa, M. (2015). Políticas de Credito Arariwa.
- Argentina, A. (2009). *Enciclopedia Universal, Volumen 03*. Madrid: Salvat S.L.
- Arroyo, T. R. (2012). *Habilidades Gerenciales Desarrollo de destrezas, competencias y actitud*. Colombia: ECOE Ediciones.
- Asociación Arariwa. (2016, Octubre 18). *Microfinanzas Arariwa. Bancos Comunales*. Retrieved from <http://www.arariwa-microfinanzas.org.pe/historia.php#historia>
- Ayala, S. (2005, Julio 10). *Evaluación financiera y estados financieros básicos*. Retrieved from <http://www.gestiopolis.com/evaluacion-financiera-estados-financieros-basicos/>
- Barcos , s., Narvaez, J., Fainstein, H., Nuñez , G., & Lorocca, H. (2015). *¿Qué es Administración?* México: Ediciones Macchi.
- Bernal, C. A., & Sierra, H. D. (2013). *Proceso Administrativo para Las Organizaciones del Siglo XXI*. Colombia: Editorial Delfin.
- Cameron, S. K., & Whetten, D. (2005). *Desarrollo de habilidades Directivas*. Naucalpan de Juárez, México: Pearson Education.
- Cassetti, M. (2009). *Enciclopedia Universal Volumen 24*. Madrid: Salvat S.L.
- Chávez, D. (2013). *Evaluación financiera en el comercial todo en materiales para la construcción Matecons Chile de la ciudad de Cariamanga, Período 2010-2011* . Loja. Ecuador: UNL.
- Chiavenato, I. (1999). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Colombia: D" VINNI.

- Choque, J. D. (2007). Metodología de Bancos Comunales. Bolivia.
- COPEME. (2016). Performance del sistema de microfinanzas en el Perú. 59.
- Credivision, E. (2015). Políticas de Crédito Credivision.
- DRAE. (n.d.).
- Eumed. (2008, septiembre). *Eumed.net*. Retrieved 04 31, 2013, from <http://www.diccionario.net/diccionario/definicion/>
- Figueroa, P. (2013). *Guía funcional para la gestión de los créditos y cuentas por cobrar en las empresas procesadoras y comercializadoras de helados en la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil: Universidad Laica Vicente Rocafuerte .
- Finanzas Practicas. (2012).
- Finanzas prácticas. (2012). *Entendiendo el Crédito*. Retrieved 03 31, 2013, from www.finanzaspracticass.com
- Fuentes, P. (2007). *Documentación y periodismo*. Madrid: Pamplona.
- Galac, M. (2010). *Análisis de Estados Financieros*. Madrid: Adminor.
- García, V. (2011, 03 01). *Que es Liquidez*. Retrieved 03 31, 2013, from www.coyunturaeconomica.com
- Gomez LA, C. (2014). Revista científica de la VCSA Volumen1 N° 01. *La Gestión del Riesgo de Crédito como herramienta para una Administración Financiera eficiente*.
- Gómez, G., & Lamus, D. (2011). *Análisis de la gestión del crédito y propuestas de mejoramiento en el fondo de empleados de la universidad IECSI FEDE*. Cali.
- González, A., & Martí, R. (2012). *Procedimiento para el análisis y evaluación de los créditos para el capital de trabajo en el banco de crédito y comercio de las tunas*. Cuba.
- González, I. (2012). Morosidad en las entidades financieras. 45.
- Hellriegel, D., Jackson, S., & Slocum, J. (2008). *Administración: un enfoque basado en competencias*. México: Cengage Learning Editores S.A.

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: Edamsa Impresiones.
- Hernández, S., & Palafox, G. (2012). *Administración*. México: MCGRAW-HILL/Interamericana Editores, S.A.
- Lavanda, D. G. (2005). *Evaluación económica y financiera del proyecto de ampliación de la textil San Cristóbal S.A.* Lima.
- León, M. F. (2010). *Análisis e interpretación de los estados financieros de hormiconstrucciones*. Loja. Ecuador: UNL.
- López, J. I. (2004). *Diccionario Contable Administrativo y Fiscal*. México: Thompson.
- Lorocca, H., Barcos, S. J., Narvaez, J. L., Fainstein, H. N., & Nuñez, G. A. (2015). *¿Qué es Administración?* México: Ediciones Macchi.
- Louffat, E. (2012). *Administración: fundamentos del proceso administrativo*. Lima: ESAN.
- Mendiola, A., Aguirre, C., Aguilar, J., Chauca, P., Maritza, D., Palhua, & Mariela. (2016). *Sostenibilidad y rentabilidad de las cajas municipales de ahorro y crédito en el Perú*. Lima: Esan ediciones.
- Murillo Flores, K. R. (2012). *Administración de Riesgo Crediticio y su Incidencia en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá durante el periodo 2010. 2012*. Huaraz, Peru.
- Olazabal, M., Ardilla, P., & Rodríguez, N. (1986). *Sistema de Seguimiento y Evaluación Institucional*. Bogotá-Colombia: IICA.
- Paredes, Orozco. (2007). *Los bancos comunales como una alternativa de financiamiento para el desarrollo de las empresarias propietarias de microempresas*.
- Pérez, J., & Merino, M. (2014, Octubre 15). *Definición.de*. Retrieved from <http://definicion.de/analisis-financiero/>
- Porter, L., Black, E., & Hill, M. (2006). *Administración*. México: Pearson Education.

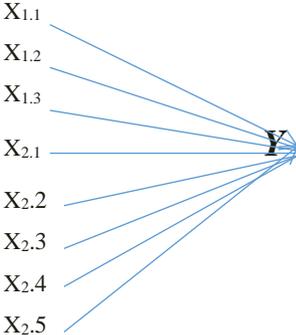
- Porto, J. P. (2009). *http://definición.de/ influencia/*. Retrieved from <http://definición.de/influencia/>: <http://definición.de/influencia/>
- Reed, R. (2009). *Enciclopedia Universal, Volumen 28*. Madrid: Salvat S.L.
- Reyes, A. (2004). *Administración Moderna*. México: Limusa S.A.C.
- Rocio, P. G. (2016). Evaluacion Crediticia y su Incidencia Moratoria en la agencia portal Espinar de la Caja Municipal de Ahorro Credito cusco Periodo 2013. 2016. Cusco, Peru.
- Rosemberg, J. M. (2004). *Diccionario de Administración Y Finanzas*. Barcelona - España: Océano.
- SBS. (2008). Resolucion S.B.S. N° 11356 Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. Lima, Peru.
- Soniasoftware.com. (2016, Octubre 15). *Soniasoftware*. Retrieved from <http://www.soniasoftware.com.ar/creditos/el-proceso-de-concesion-de-creditos.aspx#DescripcionProceso>
- Valera, R. (1960). *Sociedades bíblicas en América Latina*. Retrieved from <http://www.biblia.es/la-biblia-hoy-lbla.php>
- Van Horne, J., & Wachowicz, J. (2002). *Fundamentos de la administración financiera*. México: Pearson Educación.
- Velásquez, E., Huerto, H., & Lizarbe, M. (2014). *Evaluación financiera de plan de negocio industrial de peces amazónicos de "Acuicultura Ucayali" ubicado en la ciudad de Pucallpa*. Lima: UPC.
- Vendome, Z. (2009). *Enciclopedia Universal, Volumen 33*. Madrid: Salvat SL.
- Zafra, J. L., López, A., & Hernández, A. (2006). *Evaluación de la condición financiera en las administraciones locales a través del análisis de componentes principales*. Granada: España: Instituto de Estudios Fiscales.

Anexos

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLIGIA
-----------	-----------	-----------	-------------

Anexo 1

INCIDENCIA DEL PROCESO DE EVALUACIÓN FINANCIERA EN LA MOROSIDAD, DE LA ASOCIACIÓN DE MICROFINANZAS ARARIWA EN CUSCO – 2016

<p style="text-align: center;">Problema General</p> <p>¿En qué medida el proceso de evaluación financiera incide en el índice de morosidad en la Asociación de Microfinanzas Arariwa en Cusco – 2016?</p> <p style="text-align: center;">Problemas Específicos</p> <p>¿Cómo es el proceso de evaluación financiera en la Asociación de Microfinanzas Arariwa, Cusco, 2016?</p> <p>¿Cómo es la morosidad en la Asociación de Microfinanzas Arariwa, Cusco, 2016?</p>	<p style="text-align: center;">Objetivo general</p> <p>Determinar la incidencia del proceso de evaluación financiera en el índice de morosidad en la Asociación de Microfinanzas Arariwa en Cusco – 2016.</p> <p style="text-align: center;">Objetivos específicos</p> <p>Analizar es el proceso de evaluación financiera en la Asociación de Microfinanzas Arariwa, Cusco, 2016.</p> <p>Analizar la morosidad en la Asociación de Microfinanzas Arariwa, Cusco, 2016.</p>	<p style="text-align: center;">X: PROCESO DE EVALUACIÓN FINANCIERA</p> <p><i>Dimensiones</i></p> <p>X₁: Evaluación Cuantitativa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solvencia del cliente • Liquidez del cliente • Rentabilidad del cliente <p>X₂: Evaluación Cualitativa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificación de en la central de riesgos como SBS , Sentinel Equifax • Confiabilidad de información brindada del cliente • Relevancia de la comparación de datos • Negociación entre el analista y el cliente • Comparación de datos brindados por el cliente <p>Y: MOROSIDAD</p> <p><i>Indicadores:</i></p> <p>Activo Rentable / Activo Total (%):</p> <p>Cartera Atrasada MN / Créditos Directos MN (%):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cartera Atrasada ME / Créditos Directos ME (%): • Créditos Refinanciados y Reestructurados / Créditos Directos (%) • Provisiones / Cartera Atrasada (%): 	<ol style="list-style-type: none"> 1. <u>Tipo de Investigación</u> Básica. 2. <u>Nivel de la Investigación</u> Descriptiva 3. <u>Población</u> 30 analistas de la Asociación de Microfinanzas Arariwa 4. <u>Muestra</u> 30 analistas de la Asociación de Microfinanzas Arariwa <p><u>Diseño:</u></p> 
---	--	--	--

ANEXO 2 ENCUESTA

Estimado(a) asesores de crédito, la presente encuesta es anónima tiene como único fin, el de recopilar datos para obtener información sobre la Evaluación Financiera en la Asociación de Microfinanzas Arariwa - Cusco que serán utilizados para una investigación de la Universidad Peruana Unión. Para ello solicitamos respondas la siguiente encuesta, marcando con una X, la alternativa que mejor te represente. Debes seleccionar solo una alternativa por cada pregunta. La información que tú nos proporcionas es de vital importancia para nuestra investigación, por eso te agradecemos de ante mano.

OBJETIVO: El objetivo de la encuesta es para obtener información sobre la evaluación financiera en la Asociación de Microfinanzas Arariwa - Cusco.

1. PROCESO DE EVALUACIÓN FINANCIERA

a. Evaluación Cuantitativa

Indicadores de reactivos	S	CS	AV	CN	N
1. ¿Realiza la evaluación de la solvencia del cliente para el otorgamiento de crédito?					
2. ¿Se toma en cuenta los medios de verificación de la capacidad de pago del cliente?					
3. ¿Se realiza la verificación de la rotación de la mercadería del cliente?					
4. ¿Visualiza el producto y/o servicio ofrecido por el cliente?					
5. Realiza la valorización de los activos corrientes y no corrientes del cliente?					

b. Evaluación Cualitativa

Indicadores de reactivos	S	CS	AV	N
6. ¿Se utilizan medios de control de riesgo como Sentinel, equifax, SBS, infocorp, etc.?				
7. ¿Se realiza el contraste de información de los medios de control?				
8. ¿Se solicita al cliente los medios de pago a las entidades acreedoras?				
9. ¿Considera importante la verificación de la información brindada por el cliente?				
10. ¿Logra un compromiso consciente de los pagos a realizar por parte del cliente?				
11. ¿Realiza la verificación de la información brindada por el cliente?				
12. ¿Verifica la dirección del domicilio y centro de labor del cliente?				

Siempre (S)

Casi siempre (CS)

A veces (AV)

Casi nunca (CN)

Nunca (N)

ANEXO 3. BASES DE DATOS DE LA MICROFINANZAS ARARIWA 2016 -CUSCO

MORA EXPUESTA A > 1 DIA

QUILLABAMBA -2016							
2016				NRO. DE CLIENTES			
MES	CARTERA	MORA > 1	% MORA	GASTO DE PROVISION (5%)	2016	PROMEDIO DE DESEMBOLSO POR CLIENTA	NRO DE CLIENTES EN MORA
ENERO	3,147,506	79,321	2.52%	3,966	2,578	1221	31
FEBRERO	3,422,306	110,335	3.22%	5,517	2,653	1290	42
MARZO	3,578,473	120,630	3.37%	6,032	2,720	1316	44
ABRIL	3,545,343	129,269	3.65%	6,463	2,727	1300	47
MAYO	3,432,465	122,758	3.58%	6,138	2,711	1266	45
JUNIO	3,595,298	120,475	3.35%	6,024	2,748	1308	44
JULIO	3,503,864	124,554	3.55%	6,228	2,758	1270	45
AGOSTO	3,701,806	144,997	3.92%	7,250	2,740	1351	53
SEPTIEMBRE	3,831,692	149,242	3.89%	7,462	2,755	1391	54
OCTUBRE	3,819,202	160,002	4.19%	8,000	2,761	1383	58
NOVIEMBRE	3,721,169	216,445	5.82%	10,822	2,777	1340	78
DICIEMBRE	3,942,939	214,471	5.44%	10,724	2,815	1401	76

MORA EXPUESTA > 30 DIA

QUILLABAMBA -2016							
MES	CARTERA	PAR > 30	% PAR	GASTO DE PROVISION (25%)	NRO. DE CLIENTES	PROMEDIO DE DESEMBOLSO DE CLIENTAS	NRO DE CLIENTES EN MORA
ENERO	3,147,506	79,860	2.54%	19,965	2,578	1221	65
FEBRERO	3,422,306	171,290	5.01%	42,823	2,653	1290	133
MARZO	3,578,473	152,236	4.25%	38,059	2,720	1316	116
ABRIL	3,545,343	156,216	4.41%	39,054	2,727	1300	120
MAYO	3,432,465	116,164	3.38%	29,041	2,711	1266	92
JUNIO	3,595,298	119,319	3.32%	29,830	2,748	1308	91
JULIO	3,503,864	117,631	3.36%	29,408	2,758	1270	93
AGOSTO	3,701,806	138,546	3.74%	34,637	2,740	1351	103
SEPTIEMBRE	3,831,692	157,628	4.11%	39,407	2,755	1391	113
OCTUBRE	3,819,202	180,696	4.73%	45,174	2,761	1383	131
NOVIEMBRE	3,721,169	200,142	5.38%	50,036	2,777	1340	149
DICIEMBRE	3,942,939	279,304	7.08%	69,826	2,815	1401	199

ANEXO 4. CARACTERIZACIÓN DE LA EMPRESA

Datos generales

Microfinanzas Arariwa inició sus actividades como Unidad de Crédito en octubre de 1994, como parte de un Proyecto Nacional de desarrollo de la Metodología de Bancos Comunes en el marco del Consorcio “Promoción de la Mujer y la Comunidad” (PROMUC), del cual Microfinanzas Arariwa es miembro fundador y asociado.

A partir del año 2002 se constituye como Unidad de Microfinanzas, priorizando el desarrollo de la Metodología de Bancos Comunes, en los ámbitos rurales y urbanos del Macro Sur.

Microfinanzas Arariwa ubica su desempeño en el marco de las Metas de Desarrollo del Milenio en lo concerniente a la “erradicación de la pobreza y el hambre”, así como en la Campaña de la Cumbre del Micro Crédito, cuyas metas son: Lograr que 175 millones de familias más pobres del mundo (especialmente mujeres) tengan acceso a servicios de microfinanzas y servicios empresariales y Trabajar para asegurar que 100 millones de las familias más pobres del mundo superen sus ingresos diarios a más de 1 dólar.

Por ello nuestros retos son: Llegar a los más pobres, Masificar los servicios en el Macro Sur, Lograr un alto desempeño financiero y Lograr un alto desempeño Social.

Objetivos

En la perspectiva de desarrollo financiero y social.

Garantizar la sostenibilidad financiera, y Desarrollar las capacidades de nuestros clientes a nivel personal, familiar, negocio y relación con su entorno social.

En la perspectiva clientes y mercado.

Consolidar y aumentar la fidelización de las socias de BB.CC. y Lograr el posicionamiento institucional en el Sur Andino.

Con referencia a los procesos.

Consolidar el sistema de formación y funcionamiento de los BB. CC. que beneficie a las socias y socios.

Mejorar el nivel de competitividad de la UMF.

Gestionar con eficiencia y eficacia los recursos financieros y Generar sinergias en el marco del sistema Arariwa

En la perspectiva personal y organización.

Implementar un sistema de gestión de RR. HH. por competencias y Consolidar la Gestión Organizacional de la UM

Productos.

Bancos Comunes.

Un Banco Comunal es un grupo de apoyo mutuo, compuesto por un mínimo de 15 a 35 mujeres preferentemente que viven en condiciones de pobreza. La metodología empleada tiene por objetivo el facilitar a sus miembros los recursos básicos para asegurar la subsistencia familiar, a través componentes básicos: Crédito, Ahorro, Capacitación, Organización.

Crédito alternativo.

Donde principalmente se toma en cuenta La Voluntad de Pago, y luego de hacer una rápida evaluación de La Capacidad de Pago te damos lo que tú necesitas (Asociación Arariwa, 2016).

Competencias de los asesores de bancos comunales

Capta clientes con decisión, iniciativa, convencido de las bondades de los servicios que se ofertan desde los bancos comunales.

Vendemos progreso, crecimiento del negocio, mejora de la familia, mejora de la persona.

Constituye bancos comunales bien organizados, respetando rigurosamente los procesos establecidos.

Cuando un banco comunal está bien organizado desde su fundación, el asesor o la asesora tienen asegurados una alianza con sus socias para el largo plazo.

Asesora los bancos comunales respetando rigurosamente los procesos, con transparencia, demostrando honestidad y credibilidad.

El asesor o asesora de bancos comunales es un permanente ejemplo para la organización y sus socias. Inspira confianza y respeto.

Asesora la gestión de la cuenta interna con mucha honestidad y transparencia, respetando los procesos e instrumentos establecidos.

La Cuenta Interna es dinero de las socias del banco comunal y el asesor o asesora debe generar confianza en su gestión.

La gestión de la cuenta interna, es uno de los elementos que nos hacen más competitivos en el mercado.

Adapta, conduce y evalúa con gran solvencia y dinamismo los procesos de capacitación a socias de bancos comunales en el marco del programa de capacitación modular.

Logra recuperar la experiencia de las socias, incorpora nuevos conocimientos y consolida aprendizajes.

Convence que la estrategia de microfinanzas con educación genera un valor agregado para las socias y que un banco comunal no es solo una organización para “dar o recibir” dinero.

Gestiona con honestidad y profesionalismo los instrumentos de gestión de las cuentas de bancos comunales.

Tiene disposición permanente para trabajar en equipo.

Tiene conocimiento permanente de la competencia y evalúa, investiga permanentemente las dinámicas económicas, sociales, culturales de su ámbito de trabajo.

Metas y resultados esperados para cada asesor nuevo en un año.

Debe alcanzar a los 400 clientes con crédito, en 12 meses

Debe organizar un promedio de 25 bancos comunales, funcionando.

Tener una morosidad de 0 % en los créditos de Microfinanzas Arariwa

Tener un máximo del 3% de morosidad en El Credi Ahorro.

Lograr las metas de capacitación establecidas.

Saldo de Cartera Activa promedio de US \$ 100,000.00 o su equivalente en Nuevos Soles.

Procesos.

Los procesos más importantes que realizan son: Identificación de zonas de trabajo, Mercadeo y difusión, Promoción y organización del banco comunal, Funcionamiento del banco comunal y Seguimiento y supervisión.

Requisitos para acceder a un Crédito.

Elegibilidad de Clientes

Serán elegibles como sujetos de crédito las personas que conforman los Bancos Comunales de 10 a 35 personas individuales naturales principalmente mujeres (se puede iniciar con 08 integrantes), que desarrollen pequeñas actividades económicas antes definidas que cuenten a juicio de Microfinanzas Arariwa con la adecuada capacidad administrativa técnica y financiera para llevar a cabo eficientemente el proyecto cuyo financiamiento se solicita, Microfinanzas Arariwa otorgará créditos a socios de un Banco Comunal que hayan sido calificados como aptos luego de una evaluación crediticia.

Las integrantes familiares; se aceptará siempre que tengan viviendas, negocios y/o fuentes de ingresos independientes; URBANO, hasta 04 miembros; RURAL: de acuerdo a la realidad de la zona); en caso exista cónyuges en un banco comunal, se aceptará siempre y cuando ambos tengan actividades económicas o negocios diferentes e independientes.

Destino del Crédito

Los recursos de Microfinanzas Arariwa atenderán solicitudes vinculadas al financiamiento de pequeñas actividades económicas, se consideran créditos para toda las actividades comerciales y productivas de rápida rotación que realizan las familias de áreas urbano - rurales (comercio, agricultura, ganadería, artesanía, servicios y otros), principalmente para capital de trabajo y de libre disponibilidad, siempre que demuestre capacidad y voluntad de pago.

Requisitos generales

Ser persona conocida(o), respetada(o), establecida(o), aceptada(o) en la comunidad, zona, barrio ó lugar de actividad económica.

Contar con negocio o actividad económica funcionando, fuente de ingreso permanente o iniciar alguna actividad económica, que le permita pagar el crédito.

Tener voluntad para trabajar en grupo y aceptar la responsabilidad de garantizar los préstamos de los socios del grupo.

Tener residencia y negocio en la zona de trabajo.

Tener como mínimo seis (06) meses de experiencia como conductor directo y/o titular de su unidad empresarial.

Ser personas mayores de 18 años y con edad máxima de 70 años al momento de la calificación como cliente (previa constatación de su condición física y gestión de su actividad económica o su negocio).

Gozar de buena salud.

No mantener créditos con otras instituciones financieras que pudieran comprometer el retorno del crédito.

No registrar antecedentes negativos en Centrales de Riesgo Local, SBS y EQUIFAX.

Con excepción de casos debidamente justificados.

Participar en la capacitación del grupo antes del otorgamiento del préstamo.

Documentos Requeridos.

Fotocopia de DNI de titular y cónyuge.

Declaración Jurada de bienes, firmada por el titular (Cónyuges) y garantes

Fotocopia del último recibo cancelado de luz, agua.

Constancia domiciliaria (en caso no cuente con recibo de agua o luz)

Croquis de domicilio y negocio.

2.2.24.7.5. Condiciones para los bancos comunales a partir de la 2da. Etapa.

Se definen en función a los siguientes criterios:

Cuando mantienen el 40% de socios respecto a la etapa anterior

La distribución de ahorros y dividendos es mínimo después de un año y máximo al tercer año.

La escalera para bancos comunales graduados se debe utilizar solo con las socias que son graduadas, las socias nuevas que ingresan al banco comunal se acogen a la escalera de primera etapa.

Si una socia se graduó con un crédito que corresponde al II ciclo tendrá derecho en la segunda etapa a solicitar un crédito correspondiente al tercer ciclo y así sucesivamente.

Además debe depositar y/o mantener el 10% - 15% del monto de ahorro inicial con relación a la Credi Chanchita.

Aprobación De Crédito Y Comité De Créditos.

La aprobación de créditos es de responsabilidad y potestad exclusiva del Comité de Créditos, dirigido y/o presidido por el Administrador(a) de Agencia en base a las políticas y normas establecidas por Microfinanzas Arariwa. Ninguna solicitud de crédito se desembolsará sin previa evaluación y aprobación en el comité de créditos.

El comité de créditos se implementa y se constituye en un espacio e instancia cuya finalidad es controlar los riesgos de crédito y operativos que pudieran presentarse vía la aprobación no adecuada de los préstamos. Se instalará el comité de créditos en virtud de aprobar, desaprobar u observar una o más solicitudes de créditos. Para que se instale un comité de créditos mínimamente deben participar tres miembros o personas ubicadas en las agencias u oficinas de atención. La hora de la instalación del comité de créditos es definida en cada agencia y oficina de atención de acuerdo a su dinámica de trabajo.

La aprobación de todos los expedientes de crédito, en todos los casos procederá siempre que el 100% de integrantes (POR UNANIMIDAD) del comité de créditos aprueben.



CARTA DE ACEPTACION DE REALIZACION DE PROYECTO DE TESIS.

Cusco 02 de Enero 2017

Estimado:

Sr. Alex Orosco Huaranca.

Estimada:

Srta. Yenny Lidia Pillco Quispe.

Bachilleres en Contabilidad de la Universidad Peruana Unión.

REF.: Solicitud Permiso para realizar Trabajo de Investigación.

En atención a la carta presentada por ustedes donde solicitan, el permiso correspondiente para la realización de un Proyecto de tesis titulado "Incidencia del Proceso de Evaluación Financiera en el índice de Morosidad, en Microfinanzas Arariwa, Cusco – 2016"; ha sido aceptada.

La institución facilitará la información pertinente para que puedan realizar dicho proyecto.

Atentamente,


 Hugo Ramiro Yanque Martínez
 DIRECTOR EJECUTIVO
 ASOCIACIÓN ARARIWA
 RUC: 20114672026

